

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik tidak hanya menjadi sasaran utama birokrasi, tetapi juga berfungsi sebagai parameter keberhasilan administrasi pemerintahan. Keefektifan birokrasi dievaluasi berdasarkan kemampuannya dalam menyajikan pelayanan yang memuaskan kepada publik. Sejalan dengan itu pelaksanaan prinsip governansi dinilai berguna dan membawa dampak sangat baik bagi pemerintahan. (Kertati, 2022). Semua elemen yang ada di dalam struktur pemerintahan, yang mencakup aparat pemerintah dan penduduk sipil, mempunyai tanggung jawab untuk secara aktif mendukung implementasi seluruh prinsip tersebut dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kedudukan sentral dalam tata kelola pemerintahan, mengingat perannya yang vital dalam menjamin pemenuhan kebutuhan esensial masyarakat dan mendorong terciptanya kesejahteraan kolektif. Salah satu kendala utamanya adalah lambatnya proses administratif, yang sering kali diakibatkan oleh sistem kerja yang belum efisien, adanya tumpang tindih kewenangan antarinstansi, serta minimnya pemanfaatan teknologi secara optimal. Proses yang lamban ini mengakibatkan perpanjangan waktu tunggu bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang seharusnya dapat diselenggarakan secara cepat dan tepat. Selain itu, kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian yang tinggi. (Putri, 2023).

Ketidakpastian ini mencakup aspek waktu penyelesaian dan biaya layanan. Dalam berbagai kasus, masyarakat sering kali tidak memperoleh informasi yang transparan mengenai durasi waktu yang dibutuhkan untuk memproses suatu layanan dan besaran biaya resmi yang wajib dikeluarkan (Pramesti et al., 2025)

Kondisi tersebut menciptakan ruang untuk terjadinya praktik korupsi dan pungutan liar, mengingat masyarakat seringkali didorong untuk memberikan biaya tambahan demi akseleksi proses atau kepastian hasil yang diinginkan. Selain itu, masalah ini terkait erat dengan kerumitan akses layanan, baik dari segi prosedur administratif yang berbelit dan membingungkan, maupun dari sisi geografis. Masyarakat di wilayah terpencil kesulitan menjangkau kantor pelayanan publik karena jarak yang jauh dan ketiadaan fasilitas yang memadai. Akumulasi dari seluruh permasalahan tersebut menciptakan dampak buruk terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Penurunan kepercayaan ini terjadi saat masyarakat merasa hak-haknya tidak terlayani dengan baik atau justru dipersulit oleh birokrasi. Hal ini mendorong masyarakat untuk mencari solusi non-formal, seperti menggunakan jasa calo atau perantara untuk mempercepat proses, meskipun praktik tersebut jelas bertentangan dengan prinsip legalitas dan keadilan. (Kertati, 2022).

Menanggulangi kondisi ini, pemerintah memandang penting untuk melaksanakan reformasi birokrasi komprehensif berlandaskan prinsip *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik). Prinsip *good governance* tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, partisipasi publik, dan keadilan. Penerapan prinsip-prinsip ini ditujukan untuk memperbaiki mutu

pelayanan publik sehingga akses masyarakat terhadap layanan menjadi lebih mudah, cepat, terjangkau, dan nondiskriminatif. Oleh karena itu, peran kepemimpinan menempati posisi yang amat krusial.(Wibowo dan Kertati, 2022) Artinya, seorang pemimpin publik idealnya mampu menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan, melakukan inovasi berbasis teknologi untuk mempercepat proses, dan menghilangkan hambatan-hambatan struktural maupun kultural yang mengganggu efektivitas birokrasi. Dengan begitu, pelayanan publik tidak hanya menjadi instrumen administratif, melainkan wujud nyata dari tanggung jawab negara terhadap rakyatnya.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang administrasi publik menyebutkan bahwa diperlukan kegiatan untuk peningkatan mutu layanan. Dengan demikian, pelayanan publik meliputi tindakan diskret maupun proses terintegrasi untuk melayani publik. Peraturan ini secara spesifik mengatur hak dan kewajiban pihak yang memberikan dan menerima layanan, standar pelayanan yang harus ditetapkan, peran partisipasi masyarakat dalam proses layanan, dan sistem pengawasan untuk memastikan efektivitas penyediaan layanan.(Bestari & Tukiman, 2019)

Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap warga negara dan penduduk berhak memperoleh layanan publik sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam rangka memenuhi hak-hak masyarakat. Jenis pelayanan ini telah diatur dan ditetapkan secara spesifik dalam undang-undang (Melinda et al., 2020). UU Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan menguraikan perlunya peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan agar lebih profesional, modern, terstruktur, responsif terhadap dinamika perubahan, dan berlandaskan

prinsip keadilan tanpa diskriminasi. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah secara aktif berupaya menyelenggarakan layanan yang meliputi pencatatan peristiwa penting serta pengelolaan informasi kependudukan. Penyelenggaraan administrasi ini bertujuan untuk menjamin keabsahan identitas setiap individu, memberikan dasar hukum yang kuat terhadap dokumen kependudukan, serta melindungi hak masyarakat atas dokumen yang dimilikinya (Putri, 2023).

Administrasi kependudukan berfungsi tidak hanya untuk pencatatan identitas warga, melainkan juga sebagai komponen dari sistem informasi nasional yang mendukung berbagai sektor tata kelola pemerintahan dan layanan publik. Ketersediaan data yang komprehensif dan akurat dari sistem ini akan menunjang terciptanya ketertiban administrasi kependudukan yang terintegrasi secara nasional, sekaligus memungkinkan pembentukan basis data kependudukan yang valid dan terpercaya (Metasari & Prathama, 2023). Dispendukcapil adalah instansi yang memegang peranan kunci dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Tugas utama pemerintah adalah mengeluarkan dokumen formal, seperti akta kelahiran. Dokumen tersebut mutlak diperlukan sebagai bukti identitas dan sarana untuk memperoleh status hukum di mata negara (Rahmawati & Fatchuriza, 2021).

Dokumen resmi yang menyatakan sahnya kelahiran seseorang adalah Akta Kelahiran yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil. Dokumen ini memiliki peran fundamental sebagai bukti legalitas identitas dan status kewarganegaraan seseorang sejak awal kehidupannya. Dengan demikian, kepemilikannya merupakan kewajiban bagi setiap warga negara. Melalui penerbitan akta ini, negara menjamin

perlindungan hukum dan pengakuan terhadap status sipil anak. Akta kelahiran merekam detail identitas untuk menjadi rujukan dalam segala aspek kehidupan hukum dan sosial (Eriana & Prabawati, 2022). Gambar 1.1 di bawah ini menyajikan data persentase kepemilikan akta kelahiran di Provinsi Jawa Timur. Secara umum, data tersebut menunjukkan adanya tren positif, yaitu peningkatan jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran dari tahun ke tahun. Artinya, secara keseluruhan kesadaran dan akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan ini semakin membaik.



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. Berbeda dengan tren provinsi, tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang justru tidak menunjukkan peningkatan yang konsisten. Bahkan, data menunjukkan adanya fluktuasi atau kecenderungan menurun. Dari hal itu terlihat masih terdapat hambatan atau permasalahan di tingkat lokal, baik dari sisi sosialisasi, akses layanan, maupun faktor administratif lainnya yang mempengaruhi rendahnya cakupan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang. Berikut merupakan tabel yang menjelaskan kondisi kepemilikan 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

Kabupaten Jombang merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah mencapai 1.159,50km². Berdasarkan data tahun 2021, jumlah penduduk di Kabupaten Jombang tercatat sebanyak 1.325.914 jiwa. Kabupaten Jombang terbagi menjadi 21 Kecamatan. Dengan jumlah penduduk yang cukup besar ini, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga meningkat secara signifikan.

Lingkup pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai aspek penting, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, KTP, KK, dan layanan pencatatan sipil lainnya. Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Jombang memegang posisi strategis dalam memberikan layanan. Namun demikian, data empiris di lapangan memperlihatkan bahwa Kabupaten Jombang masih dihadapkan pada isu rendahnya tingkat kepemilikan akta kelahiran. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat Kabupaten Jombang mengenai arti penting dokumen akta kelahiran. Dalam rencana kerja Dispendukcapil Kabupaten Jombang tahun 2024 tersebut dijelaskan bahwa tingkat kepemilikan akta

kelahiran merupakan yang terendah dibandingkan dengan jenis layanan administrasi kependudukan lainnya. Informasi ini secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel yang disajikan dibawah ini.

Tabel 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023

No	Jenis Layanan	Syarat	Prosedur	Waktu	Biaya	Hasil	Komp	Perilaku	Sarana	Aduan	Total Rata2
1.	Penerbitan KK	92.38	90.13	87.25	97.5	91	91.88	89.88	89	90.13	91.01
2.	Penerbitan E-KTP	90.61	86.97	83.03	95.61	88.48	88.33	87.12	88.33	88.03	88.5
3.	Penerbitan KIA	94.05	95.24	93.65	98.41	96.43	97.22	94.05	92.46	95.63	95.24
4.	Penerbitan Suket Pindah Datang WNI	90.91	89.2	88.07	96.31	89.2	90.34	90.34	88.92	91.19	90.5
5.	Perekaman E-KTP	97.57	95.83	94.1	98.61	95.49	95.83	93.75	95.83	95.49	95.83
6.	Penerbitan Akta Kelahiran	87.06	79.12	80.88	96.47	83.24	85.88	82.94	82.35	84.12	84.67
7.	Penerbitan Akta Perkawinan	92.5	90.83	90	96.67	92.5	90	95	91.67	88.33	91.94
8.	Penerbitan Akta Cerai	93.18	90.91	90.91	97.73	97.73	90.91	88.64	93.18	90.91	92.68
9.	Penerbitan Akta Kematian	90.74	89.81	86.11	96.3	87.04	87.96	85.19	87.96	84.26	88.37
10.	Pendaftaran Pengangkatan Anak	85	90	85	100	90	90	90	90	90	90
11.	Perubahan Akta	82.81	89.06	76.56	98.44	81.25	89.06	81.25	81.25	82.81	84.72
12.	Penghapusan Data Ganda	93.06	94.44	87.5	98.61	94.44	94.44	90.28	93.06	93.06	93.21
RATA-RATA		90.82	90.13	86.92	97.56	90.57	90.99	89.04	89.50	89.50	90.56

Sumber: Renja Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2024

Berdasarkan tabel yang disajikan, diketahui bahwa jenis layanan dengan nilai terendah adalah pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran. Dari hal itu terlihat belum optimalnya kualitas layanan tersebut, baik dari segi kecepatan, kemudahan, maupun aksesibilitas bagi masyarakat. Sebagai tindak lanjut dari temuan ini, Dispendukcapil Kabupaten Jombang berencana untuk meningkatkan pelayanan melalui pendekatan jemput bola, salah satunya lewat inovasi program CAK DULADI (Cetak Akta Duduk Langsung Jadi). Program ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pencetakan akta kelahiran langsung di tempat, tanpa masyarakat harus datang ke kantor dinas. (Renja disdukcapil, 2024)

Peningkatan kualitas layanan juga akan diimplementasikan pada pelayanan di loket langsung, serta pada layanan daring seperti, CAK NGATESO (*Cetak Akta Pengajuan Teko Deso*), yang memfasilitasi pengajuan dokumen dari tingkat desa, dan NING YAONAH (*Nikmanya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah*), yaitu platform pengurusan dokumen secara daring melalui situs resmi Disdukcapil Jombang. Sebelum inovasi-inovasi ini diperkenalkan, penerbitan akta kelahiran dan kematian di Kabupaten Jombang hanya dilaksanakan melalui dua metode utama, yakni pelayanan langsung di loket Dispendukcapil dan pelayanan daring melalui situs NING YAONAH. Namun, pelayanan di loket kerap dikeluhkan oleh masyarakat karena antrean yang panjang dan lamanya waktu tunggu, penumpukan berkas yang mengakibatkan penerbitan akta tidak dapat dilakukan seketika, keharusan warga untuk kembali ke kantor pada hari yang berbeda untuk pengambilan dokumen, ketidaklengkapan persyaratan dokumen yang menyebabkan pergerakan berulang (*bolak-balik*), serta jarak kantor Disdukcapil yang jauh dari tempat tinggal sebagian masyarakat, yang berdampak pada sulitnya aksesibilitas.(Rosydi, 2022)

Meskipun layanan daring (*online*) NING YAONAH menawarkan solusi yang lebih praktis, metode ini belum sepenuhnya mampu mengatasi seluruh tantangan bagi seluruh warga. Masih banyak masyarakat, khususnya yang memiliki keterbatasan literasi digital (*gagap teknologi*) atau tidak memiliki akses internet yang stabil, yang belum terakomodasi dengan baik. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengajukan permohonan secara daring disebabkan oleh keterbatasan fasilitas, informasi, dan pengetahuan, serta preferensi masyarakat yang

merasa lebih mudah datang dan melakukan pendaftaran offline. Disdukcapil secara aktif mengembangkan berbagai inisiatif inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi-inovasi ini muncul didasari oleh alasan yang logis, yakni berasal dari permasalahan aktual yang dihadapi di lapangan. Permasalahan tersebut berupa hambatan dalam proses pelayanan, kesulitan teknis, atau keluhan serta kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi. Sebagai respons terhadap isu-isu tersebut, Disdukcapil merancang inovasi sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan.

Menjawab masalah tersebut Disdukcapil Jombang meluncurkan inovasi pelayanan jemput bola khusus pengurusan dua dokumen penting tentang identitas mutlak yang diberi nama Cak Duladi. Pelayanan ini merupakan terobosan untuk menjadikan masyarakat semakin mudah dalam mengurus dokumen penting. Inisiatif baru pengembangan layanan baru dan optimalisasi layanan online maupun offline, diharapkan progres dan hasil yang memuaskan pemberi manfaat dan penerima manfaat yaitu masyarakat, serta lebih merata dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. (Renja disdukcapil, 2024)



Gambar 1. 2 Pamflet inovasi Cak Duladi

Sumber: media sosial disdukcapil, 2024

Cak Duladi merupakan program inovatif dari Dispendukcapil Kabupaten Jombang yang bertujuan memberikan cara efektif dan efisien untuk mendapatkan dokumen penting, khususnya akta kelahiran. Layanan ini mengusung konsep

jemput bola, di mana petugas secara langsung mendatangi warga di berbagai daerah agar masyarakat lebih dekat dengan pelayanan.

Inisiatif ini memiliki tujuan mendasar untuk menjadikan pelayanan administrasi lebih mudah diakses oleh publik, serta meningkatkan kecepatan pencapaian target nasional kepemilikan dokumen kependudukan. Dengan pendekatan ini, diharapkan kesadaran warga Jombang mengenai pentingnya pengurusan dokumen secara tertib akan meningkat. Layanan Cak Duladi dilaksanakan oleh tim khusus dari Dispendukcapil Jombang yang melakukan kunjungan ke 20 kecamatan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, yakni empat kali putaran dalam setahun. Proses pelayanan dilaksanakan secara langsung, dan dokumen seperti akta kelahiran dapat diterbitkan seketika di lokasi (Rosydi, 2022).

Tabel 1. 3 Jadwal Pelaksanaan Jemput Bola

No.	Hari / Tanggal	Waktu Pelayanan	Kecamatan
1	Selasa / 8 Februari 2022	08.00 – Selesai	Plandaan
2	Rabu / 9 Februari 2022	08.00 – Selesai	Kabuh
3	Selasa / 15 Februari 2022	08.00 – Selesai	Ploso
4	Rabu / 16 Februari 2022	08.00 – Selesai	Kudu
5	Kamis / 17 Februari 2022	08.00 – Selesai	Ngusikan
6	Selasa / 22 Februari 2022	08.00 – Selesai	Ngoro
7	Rabu / 23 Februari 2022	08.00 – Selesai	Gudo
8	Kamis / 24 Februari 2022	08.00 – Selesai	Jogoroto
9	Selasa / 1 Maret 2022	08.00 – Selesai	Diwek
10	Rabu / 2 Maret 2022	08.00 – Selesai	Mojowarno
11	Selasa / 8 Maret 2022	08.00 – Selesai	Bareng
12	Rabu / 9 Maret 2022	08.00 – Selesai	Wonosalam
13	Kamis / 10 Maret 2022	08.00 – Selesai	Peterongan
14	Selasa / 15 Maret 2022	08.00 – Selesai	Mojoagung
15	Rabu / 16 Maret 2022	08.00 – Selesai	Sumobito
16	Selasa / 22 Maret 2022	08.00 – Selesai	Kesamben
17	Rabu / 23 Maret 2022	08.00 – Selesai	Tembelang
18	Kamis / 24 Maret 2022	08.00 – Selesai	Megaluh
19	Selasa / 29 Maret 2022	08.00 – Selesai	Perak
20	Rabu / 30 Maret 2022	08.00 – Selesai	Bandarkedungmulyo

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Jombang, 2022

Program layanan jemput bola Cak Duladi muncul sebagai respons terhadap kurangnya informasi yang menyebabkan masyarakat enggan melakukan pendaftaran layanan untuk mencetak dokumen penting, yang berdampak pada jumlah angka kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang. Minimnya pemahaman sebagian warga terhadap urgensi dokumen tersebut dalam kegiatan sehari-hari menyebabkan sebagian besar penduduk, dari usia muda hingga dewasa, tidak memiliki akta kelahiran. Perlu ditekankan bahwa pengurusan dokumen tersebut sangat penting, berfungsi sebagai bukti identitas sekaligus dasar pencatatan dalam administrasi negara. Dengan kepemilikan dokumen ini oleh seluruh penduduk, akurasi data pendudukan akan meningkat, yang selanjutnya memungkinkan penyusunan kebijakan pemerintah yang lebih terarah. Dengan adanya layanan seperti Cak Duladi, Dispendukcapil tidak hanya memfasilitasi akses, tetapi juga turut serta dalam membangun budaya tertib administrasi di kalangan masyarakat (Metasari & Prathama, 2023).

(Morden, 2007) menekankan pentingnya kesinambungan antara keempat proses untuk mencapai keberhasilan strategi. Dari hal ini nantinya akan terlihat bagaimana sebuah program dapat terlaksana dan berjalan efektif, serta akan berdampak pada sasaran yang diinginkan. Pada penelitian sebelumnya yang berjudul *“Optimalisasi Inovasi Pelayanan Cetak Akta Duduk Langsung Jadi (Cak Duladi) Di Disdukcapil Kabupaten Jombang”* (Rosydi, 2022). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa program jemput bola masih belum optimal. Dalam temuan tersebut menjelaskan masih adanya hambatan yang meliputi antrean panjang, lamanya waktu tunggu, penumpukan berkas yang mengakibatkan

penerbitan akta tidak dapat dilakukan seketika, keharusan warga untuk kembali ke kantor pada hari yang berbeda untuk pengambilan dokumen, ketidaklengkapan persyaratan dokumen yang menyebabkan pergerakan berulang (*bolak-balik*), serta jarak kantor Disdukcapil yang jauh dari tempat tinggal sebagian masyarakat, yang berdampak pada sulitnya aksesibilitas.

Permasalahan tersebut sesuai dengan temuan penulis dilapangan bahwa kondisi antrean panjang masih terjadi hingga saat ini. Dengan demikian, meskipun inovasi sudah dicanangkan, realisasi pelayanan cepat dan efektif masih menghadapi tantangan yang perlu segera diatasi agar tujuan pelayanan prima dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



Gambar 1. 3 Antrean Pelayanan

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025

Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami strategi Disdukcapil Kabupaten Jombang yang berbasis pada program jemput bola. Salah satu fokus penelitian ini adalah strategi Disdukcapil Kabupaten Jombang dalam meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran. Penelitian akan menggunakan teori Tony Morden (2007) sebagai acuan dalam strategi Disdukcapil dalam meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Jombang. Menurut (Morden, 2007)

terdapat 4 indikator penting yang mempengaruhi strategi Disdukcapil Kabupaten Jombang yaitu “Analisis dan perencanaan strategis, perumusan strategi dan pengambilan keputusan, pilihan strategi dan implementasi strategi”.

Analisis strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Jombang mencakup kondisi internal, sumber daya manusia (SDM), serta lingkungan eksternal. Strategi tersebut diwujudkan melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dan penyediaan sarana prasarana seperti komputer, printer, serta keterlibatan langsung sejumlah pegawai dalam pelayanan lapangan. Namun, dalam pelaksanaannya, terkendala migrasi SIAK Terpusat yang menyebabkan hambatan dalam menjalankan pelayanan karena harus menyesuaikan sistem dan infrastruktur data. Kemudian terbatasnya daya listrik dikantor Kecamatan menunjukkan kelemahan dalam infrastruktur pendukung yang merupakan bagian dari internal Disdukcapil Kabupaten Jombang.

Selain itu perencanaan strategis merupakan elemen penting dalam pelaksanaan tersebut bola oleh Disdukcapil Kabupaten Jombang. Pihak Disdukcapil Kabupaten Jombang telah melakukan perencanaan dengan merumuskan rencana strategi melalui renstra hingga identifikasi masalah serta ditemukannya solusi program jemput bola. Perumusan strategi dan pengambilan keputusan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan berbasis program jemput bola. Strategi ini dirancang sebagai respons terhadap tantangan nyata di lapangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat (gaptek), jauhnya jarak tempat tinggal dari pusat layanan, serta masyarakat rentan. Program jemput bola menjadi bentuk implementasi

keputusan strategis untuk memperluas akses dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

Pilihan dan Implementasi Strategi, Proses pemilihan strategi digunakan untuk mengidentifikasi berbagai alternatif yang dapat diambil. Disdukcapil Kabupaten Jombang, melalui tersebut yang diberi nama "Cak Duladi," memberikan edukasi kepada masyarakat serta pemangku di daerah tersebut. Pelaksanaan program jemput bola ini sesuai dengan tujuan awal yaitu masyarakat yang rentan dan rumahnya berjarak jauh, serta masyarakat yang gagap teknologi dapat lebih mudah untuk mengurus akta kelahiran. Adanya program jemput bola yang datang ke Kecamatan memberikan kemudahan karena pelayanannya dapat dijangkau serta lebih dekat dengan masyarakat. Namun, jadwal yang ditentukan jaraknya terlalu lama sehingga masyarakat yang segera butuh harus mengurus ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Jombang secara langsung.

Melihat permasalahan yang ada dapat mempengaruhi pelaksanaan program jemput bola "Cak Duladi" sehingga belum maksimal dan optimal. Untuk itu diperlukan analisis strategi dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan di lapangan terutama daerah terpencil. Optimalisasi layanan juga dipengaruhi oleh perencanaan yang matang seperti adanya alokasi sumber daya sesuai kebutuhan. Pengambilan keputusan yang responsif terhadap hambatan dilapangan juga dapat meningkatkan kualitas layanan, optimalitas dicapai ketika strategi disusun berdasarkan partisipasi lintas sektor, hasil evaluasi program sebelumnya. Strategi yang dipilih dan diimplementasikan secara adaptif dan terukur akan mempengaruhi keberhasilan program jemput bola.

Mengatasi sebuah permasalahan tersebut, dibutuhkan strategi yang tepat sangat penting untuk mencapai solusi yang efektif dan efisien guna memberikan gambaran terkait ‘analisis dan perencanaan strategis, perumusan strategi dan pengambilan keputusan, pilihan strategi dan implementasi strategi’. Hal ini selaras dengan teori strategi dari Tony Morden (Morden, 2007) yang menekankan pentingnya kesinambungan antara keempat tahap tersebut untuk mencapai keberhasilan strategi. Dari hal ini nantinya akan terlihat bagaimana sebuah program dapat terlaksana dan berjalan efektif, serta akan berdampak pada sasaran yang diinginkan.

Berawal dari alasan tersebut, terdapat alasan untuk melakukan penelitian di Disdukcapil kabupaten Jombang dengan judul **“Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Melalui Program Jemput Bola Cetak Akta Duduk Langsung Jadi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Jemput Bola CAK DULADI”

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Bagaimana Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Jemput Bola CAK DULADI”

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pemahaman, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Bagaimana Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Jemput Bola CAK DULADI”

Manfaat Praktis:

- a) Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi peluang dan kesempatan yang baik untuk peneliti dapat menerapkan teori-teori yang dipelajari dalam perkuliahan dengan fakta dilapangan, khususnya dalam kajian Partisipasi masyarakat.
- b) Bagi Disdukcapil Kabupaten Jombang, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran serta memperluas wawasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan menciptakan pengembangan inisiatif dalam meningkatkan pelayanan dokumen penting di Kabupaten Jombang.
- c) Bagi UPN “Veteran” Jatim, sebagai upaya menambah literatur di perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur, khususnya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, baik sebagai bahan referensi maupun sumber informasi