

Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Peningkatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (KK, KTP-EL, KIA) di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi

Muhammad Hafizhi Danu Tirta^{1*}, Wiwik Roso Sri Rejeki²

^{1,2} Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Indonesia
Email: hafizaja1444@gmail.com^{1*}, wiwik@ipdn.ac.id²

Received: (30-06-2026), Accepted: (18-08-2026), Published Online: (18-09-2026)

ABSTRAK

Identitas hukum merupakan prasyarat penting bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai pelayanan publik, tetapi kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat masih belum merata, terutama antar jenis dokumen dan antar kecamatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan, triangulasi, serta pengkodean berbantuan NVivo 12. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Januari 2026 kepemilikan KK telah mencapai 100%, perekaman KTP-el sebesar 99,32%, dan kepemilikan KIA sebesar 65,63%. Strategi yang paling menonjol terdapat pada dimensi perspective dan pattern, yang diwujudkan melalui orientasi pelayanan kepada masyarakat, layanan jemput bola, kolaborasi dengan pemerintah desa dan sekolah, serta sosialisasi secara berulang. Meskipun demikian, hambatan geografis, keterbatasan infrastruktur digital, literasi layanan yang belum merata, dan kendala teknis masih mempengaruhi kepemilikan KIA. Penelitian menyimpulkan bahwa penguatan simpul layanan desa, prioritas pada wilayah bercakupan rendah, integrasi layanan daring dan luring, serta pemetaan data secara rutin diperlukan untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Identitas Hukum; Pelayanan Publik; Strategi

ABSTRACT

Legal identity is an essential prerequisite for accessing public services. However, the ownership of civil registration documents in Tanjung Jabung Barat Regency remains uneven across document types and subdistricts. This study aims to analyze the strategies implemented by the Population and Civil Registration Office to increase the ownership of Family Cards, electronic Identity Cards, and Child Identity Cards. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through semi-structured interviews, field observations, and documentation. The data were analyzed through data reduction, data display, conclusion drawing, triangulation, and NVivo 12-assisted coding. The findings show that, as of January 2026, Family Card ownership had reached 100%, electronic

Identity Card recording had reached 99.32%, and Child Identity Card ownership stood at 65.63%. The most prominent strategic dimensions were perspective and pattern, reflected in community-oriented services, mobile service delivery, collaboration with village governments and schools, and repeated public outreach. Nevertheless, geographical barriers, limited digital infrastructure, unequal service literacy, and technical constraints continued to affect Child Identity Card ownership. The study concludes that strengthening village-level service points, prioritizing areas with low coverage, integrating online and offline services, and conducting regular data mapping are necessary to establish more inclusive civil registration services.

Keywords: Legal Identity; Population Administration; Public Service; Strategy

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan instrumen dasar negara dalam memberikan kepastian identitas hukum kepada warga negara. Dokumen kependudukan seperti KK, KTP-el, dan KIA tidak hanya berfungsi sebagai bukti administratif, tetapi juga menjadi pintu masuk bagi warga untuk mengakses pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, layanan perbankan, dan layanan publik lain. Dalam konteks pemerintahan daerah, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan kemampuan birokrasi untuk menghadirkan negara secara nyata sampai ke wilayah desa, pesisir, dan kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses.

Kajian tentang registrasi sipil menunjukkan bahwa hambatan kepemilikan identitas hukum biasanya tidak berdiri sendiri. Duff et al. (2016) menegaskan bahwa pendaftaran kelahiran di Indonesia dipengaruhi oleh hambatan biaya tidak langsung, jarak layanan, minimnya informasi, dan prosedur birokrasi. Temuan serupa diperluas oleh Bennouna et al. (2016) yang menggunakan *Three Delays Model* untuk menjelaskan bahwa hambatan registrasi sipil dapat muncul pada tahap pengambilan keputusan, pencarian akses layanan, dan penyelesaian proses administratif. Oleh karena itu, strategi peningkatan dokumen kependudukan perlu dirancang bukan hanya sebagai pemenuhan target angka, melainkan sebagai upaya memperbaiki akses, informasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki karakteristik wilayah yang menuntut pendekatan pelayanan adaptif. Wilayah yang terdiri atas kawasan perkotaan, perdesaan, dan pesisir memunculkan variasi kebutuhan pelayanan. Data awal menunjukkan bahwa kepemilikan KK dan KTP-el telah relatif tinggi, sedangkan KIA masih menjadi dokumen dengan capaian terendah. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan administrasi kependudukan tidak dapat dinilai hanya dari satu jenis dokumen, karena setiap dokumen memiliki kelompok sasaran, prosedur, dan hambatan sosial yang berbeda.

Transformasi digital menjadi salah satu arah penting dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun, digitalisasi tidak otomatis menyelesaikan masalah pelayanan apabila tidak diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur jaringan, literasi digital, dan desain layanan yang berpusat pada warga. Mergel et al. (2019) menekankan bahwa transformasi digital sektor publik bukan hanya pemindahan proses manual ke kanal daring, tetapi perubahan cara organisasi publik bekerja, berkoordinasi, dan menciptakan nilai. Twizeyimana dan Andersson (2019) juga menunjukkan bahwa

nilai publik *e-government* mencakup perbaikan layanan, efisiensi administrasi, keterbukaan, kepercayaan, dan manfaat sosial. Dengan demikian, strategi digital dalam pelayanan Dukcapil harus tetap mempertahankan prinsip inklusivitas bagi masyarakat yang belum sepenuhnya siap menggunakan layanan daring.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh keterkaitan antara kapasitas sistem, aparatur, koordinasi kelembagaan, dan kedekatan layanan dengan masyarakat. Namun, temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan masih sangat bergantung pada konteks organisasi dan kemampuan pemerintah merespons hambatan di lapangan. Lubis (2022), misalnya, menunjukkan bahwa pelayanan dokumen kependudukan secara daring di Kabupaten Bandung telah dirasakan efektif oleh masyarakat, tetapi masih menghadapi kendala sumber daya manusia, ruang server, dan pemantauan jaringan kecamatan. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan akses pelayanan, tetapi efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh kesiapan kapasitas internal dan infrastruktur. Di sisi lain, Ismail dan Ismail (2022) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Garut berjalan baik ketika aparatur mampu merespons kendala secara cepat. Hal ini menegaskan pentingnya kapasitas respons organisasi dalam menjaga keberlanjutan pelayanan. Sementara itu, Batubara dan Rohmadin (2023) menekankan pengaruh kualitas aparatur, pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dan sosialisasi terhadap kinerja Disdukcapil. Ketiga penelitian tersebut secara bersama-sama memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak ditentukan oleh satu faktor, tetapi oleh kombinasi kapasitas organisasi, teknologi, aparatur, dan hubungan dengan masyarakat.

Meskipun demikian, literatur tersebut masih menyisakan sejumlah keterbatasan yang membuka ruang bagi penelitian lebih lanjut. Pertama, penelitian terdahulu cenderung memusatkan perhatian pada efektivitas pelayanan, implementasi kebijakan, atau kinerja organisasi, sehingga strategi organisasi sebagai proses multidimensional belum menjadi fokus utama analisis. Kedua, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pelayanan secara umum atau kanal pelayanan tertentu, sementara perbedaan karakteristik dan capaian antar jenis dokumen kependudukan belum banyak dianalisis dalam satu kerangka strategis. Padahal, kebutuhan pelayanan KK, KTP-el, dan KIA memiliki karakteristik sasaran dan hambatan yang berbeda. Ketiga, penelitian terdahulu belum secara eksplisit menghubungkan strategi pelayanan dengan ketimpangan capaian antar wilayah, sehingga belum menjelaskan bagaimana organisasi menentukan prioritas ketika capaian dokumen berbeda antar kecamatan. Keempat, dari sisi konseptual, temuan tentang pentingnya aparatur, teknologi, koordinasi, dan kedekatan layanan belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana unsur-unsur tersebut membentuk strategi organisasi secara utuh, baik sebagai rencana, taktik, pola yang berulang, posisi kelembagaan, maupun perspektif pelayanan.

Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya *research gap* pada dua tingkat. Pada tingkat empiris, masih diperlukan penelitian yang menjelaskan strategi peningkatan kepemilikan beberapa dokumen kependudukan secara simultan dalam wilayah yang

memiliki karakteristik geografis dan capaian pelayanan yang beragam. Pada tingkat konseptual, diperlukan pendekatan yang mampu mengintegrasikan berbagai bentuk tindakan organisasi ke dalam satu kerangka strategi yang tidak hanya melihat perencanaan formal. Dalam konteks tersebut, Kabupaten Tanjung Jabung Barat menjadi kasus yang relevan karena memiliki karakteristik wilayah perkotaan, perdesaan, dan pesisir serta menunjukkan perbedaan capaian kepemilikan dokumen, terutama KIA, baik antar jenis dokumen maupun antar kecamatan. Dengan kondisi tersebut, analisis strategi perlu menjelaskan bukan hanya program apa yang dilaksanakan, tetapi juga bagaimana organisasi memilih taktik, membangun pola pelayanan, menjalankan posisi kelembagaannya, dan mempertahankan perspektif pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat.

Penelitian ini menempatkan kerangka 5P Mintzberg sebagai pendekatan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Mintzberg (2009) memandang strategi sebagai *plan*, *ploy*, *pattern*, *position*, dan *perspective*. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, *plan* digunakan untuk membaca perencanaan program dan target pelayanan; *ploy* untuk menganalisis taktik organisasi dalam mengatasi hambatan akses, geografis, dan teknologi; *pattern* untuk melihat konsistensi pola pelayanan dan kolaborasi; *position* untuk memahami kedudukan Disdukcapil sebagai penggerak utama administrasi kependudukan; sedangkan *perspective* untuk menganalisis cara pandang organisasi terhadap pelayanan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada masyarakat. Dengan kerangka tersebut, strategi dapat dianalisis sebagai rangkaian dimensi yang saling berhubungan, bukan sebagai program formal yang berdiri sendiri.

Posisi penelitian ini dengan demikian bukan sekadar mengulang temuan penelitian terdahulu mengenai pentingnya aparatur, teknologi, atau koordinasi, tetapi mengintegrasikan temuan-temuan tersebut ke dalam analisis strategi 5P dan menghubungkannya dengan data capaian pelayanan aktual. Penelitian ini menganalisis peningkatan kepemilikan KK, KTP-el, dan KIA secara simultan, menggunakan data capaian Januari 2026, serta memberikan perhatian khusus pada disparitas capaian KIA antar kecamatan. Analisis kualitatif berbantuan NVivo 12 juga digunakan untuk mengidentifikasi dan mengorganisasikan tema-tema strategis dari data lapangan. Dengan demikian, novelty penelitian terletak pada integrasi kerangka 5P Mintzberg, data capaian pelayanan 2026, analisis kualitatif berbantuan NVivo 12, dan pembacaan strategi berbasis kesenjangan wilayah, sehingga penelitian dapat menjelaskan tidak hanya apa strategi yang dilakukan, tetapi juga bagaimana dan mengapa strategi tersebut bekerja secara berbeda pada kelompok dokumen dan wilayah yang berbeda.

Secara teoritis, pendekatan tersebut memperluas penerapan konsep 5P Mintzberg ke dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah, khususnya pada wilayah dengan karakteristik akses yang beragam. Secara empiris, penelitian ini memberikan gambaran mengenai hubungan antara dimensi strategi dan capaian kepemilikan dokumen kependudukan. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi Disdukcapil untuk menentukan intervensi yang lebih berbasis prioritas wilayah dan karakteristik sasaran, terutama dalam meningkatkan kepemilikan KIA pada kecamatan dengan capaian rendah.

METODE

Penelitian ini menggunakan DAPA (*Data Analysis Procedure by Application*) dalam hal ini menggunakan aplikasi NVivo versi 12 dan dengan melalui pendekatan kualitatif deskriptif karena tujuan utama penelitian adalah memahami strategi, proses, hambatan, serta makna pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan data lapangan. Pendekatan kualitatif relevan digunakan ketika peneliti perlu mengkaji fenomena kelembagaan dan pengalaman pelayanan secara kontekstual, bukan sekadar mengukur hubungan antar variabel. Dalam penelitian pelayanan publik, pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap bagaimana aparatur menyusun program, bagaimana masyarakat menerima layanan, dan bagaimana hambatan geografis maupun teknis mempengaruhi capaian dokumen.

Fokus penelitian diarahkan pada strategi Disdukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kepemilikan KK, KTP-el, dan KIA. Operasionalisasi konsep menggunakan kerangka 5P Mintzberg, yaitu *plan, ploy, pattern, position, dan perspective*. Kerangka ini dipilih karena pelayanan administrasi kependudukan tidak cukup dianalisis dari dokumen perencanaan saja. Strategi juga tampak dalam taktik lapangan, pola layanan berulang, posisi organisasi dalam koordinasi lintas sektor, serta perspektif aparatur terhadap pelayanan yang inklusif.

Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pejabat Disdukcapil, petugas pelayanan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan dengan *purposive sampling* untuk aparatur yang memiliki pengetahuan dan kewenangan terkait pelayanan, serta *accidental sampling* untuk masyarakat yang ditemui di lapangan dan relevan dengan topik penelitian. Penggunaan wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti tetap memiliki pedoman, tetapi tetap terbuka terhadap informasi baru yang muncul selama proses penggalan data.

Data sekunder diperoleh dari dokumen kelembagaan, data capaian kepemilikan dokumen kependudukan, regulasi, laporan perencanaan, dan dokumentasi kegiatan pelayanan. Dokumen yang digunakan terutama berkaitan dengan capaian KK, KTP-el, dan KIA per kecamatan, struktur organisasi, sumber daya manusia, sarana prasarana pelayanan, serta kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah. Kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memperkuat validitas data melalui triangulasi sumber dan teknik.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahapan tersebut sejalan dengan praktik analisis kualitatif yang menekankan pemilihan data, penataan pola temuan, dan verifikasi makna secara berulang. Untuk memperkuat proses analisis, penelitian menggunakan NVivo dalam mengorganisasikan hasil wawancara, membentuk kode, dan memvisualisasikan tema melalui *word cloud*, *word tree*, dan *mind map*. Penggunaan perangkat lunak kualitatif tidak menggantikan interpretasi peneliti, tetapi membantu meningkatkan keterlacakan proses analisis dan konsistensi pengelompokan tema.

Validitas data dilakukan dengan triangulasi, yakni membandingkan hasil wawancara aparatur, pengalaman masyarakat, observasi lapangan, dan dokumen

capaian pelayanan. Dalam konteks administrasi kependudukan, triangulasi penting karena capaian kuantitatif sering kali tidak sepenuhnya menjelaskan hambatan di lapangan. Misalnya, capaian KTP-el dapat terlihat tinggi, tetapi masih terdapat kelompok yang belum melakukan perekaman karena mobilitas, akses wilayah, atau jaringan. Sebaliknya, capaian KIA dapat meningkat secara agregat, tetapi masih menyisakan disparitas antar kecamatan yang perlu dibaca secara kualitatif.

Metode ini juga mempertimbangkan karakter pelayanan publik yang berbasis hak warga. Studi registrasi sipil di Indonesia menunjukkan bahwa hambatan administratif tidak hanya muncul di kantor pelayanan, tetapi juga pada tahap pengetahuan masyarakat, biaya tidak langsung, jarak, dan kemampuan mengakses prosedur (Duff et al., 2016; Bennouna et al., 2016). Oleh karena itu, analisis penelitian tidak hanya menilai capaian angka, tetapi juga menafsirkan bagaimana strategi Disdukcapil menjawab hambatan akses, literasi, dan koordinasi pelayanan.

Tabel 1. Operasionalisasi Konsep Strategi 5P

Dimensi	Indikator Utama	Fokus Analisis
<i>Plan</i>	Perumusan program, penyusunan kegiatan, dan penetapan target capaian KK, KTP-el, dan KIA.	Kejelasan perencanaan, sinkronisasi dengan target nasional/daerah, dan keberadaan program layanan.
<i>Ploy</i>	Taktik menarik partisipasi masyarakat, mengatasi hambatan geografis, dan mengatasi hambatan teknologi.	Layanan jemput bola, layanan keliling, pendampingan manual, dan pendekatan ke desa/sekolah.
<i>Pattern</i>	Konsistensi program, kerja sama desa/kecamatan, dan respons terhadap kebutuhan masyarakat.	Rutinitas pelayanan, monitoring, kolaborasi lintas instansi, dan responsivitas terhadap kendala.
<i>Position</i>	Kedudukan Disdukcapil sebagai penggerak utama administrasi kependudukan.	Peran kelembagaan, kewenangan, koordinasi, dan prioritas pelayanan identitas penduduk.
<i>Perspective</i>	Orientasi pelayanan digital, budaya kerja, dan pelayanan inklusif.	Komitmen aparatur, inovasi, keterbukaan, serta keberpihakan kepada kelompok rentan dan wilayah terpencil.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Capaian Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat mengalami perkembangan positif, tetapi tidak merata pada semua jenis dokumen. Pada Januari 2026, kepemilikan KK telah mencapai 100%, perekaman KTP-el mencapai 99,32%, dan kepemilikan KIA mencapai 65,63%. Angka tersebut menunjukkan bahwa layanan KK dan KTP-el relatif

matang, sedangkan KIA masih menjadi agenda prioritas karena terdapat 34.082 anak yang belum memiliki KIA. Kondisi ini penting karena identitas anak tidak hanya berkaitan dengan dokumen administratif, tetapi juga perlindungan hak anak dalam akses pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial.

Capaian KK yang mencapai 100% menunjukkan bahwa proses pendataan keluarga telah berjalan sangat baik. Dalam konteks strategi, keberhasilan ini mencerminkan efektivitas pola pelayanan rutin, pembaruan data keluarga, dan peran aparatur dalam memastikan setiap kepala keluarga tercatat dalam basis data kependudukan. Namun, capaian penuh tidak berarti fungsi pelayanan dapat berhenti. Perubahan status keluarga, perpindahan penduduk, kelahiran, kematian, dan peristiwa penting lain menuntut pembaruan data secara berkelanjutan agar basis data kependudukan tetap akurat.

Capaian perekaman KTP-el sebesar 99,32% menunjukkan bahwa strategi pelayanan telah menjangkau sebagian besar penduduk wajib KTP. Meskipun demikian, masih terdapat 1.617 penduduk yang belum melakukan perekaman. Kelompok ini perlu menjadi perhatian karena sisa penduduk yang belum terlayani biasanya berada pada kategori yang lebih sulit dijangkau, misalnya penduduk lansia, penyandang disabilitas, penduduk dengan mobilitas tinggi, atau masyarakat di wilayah yang aksesnya terbatas. Dalam studi registrasi sipil, sisa capaian seperti ini sering kali membutuhkan pendekatan mikro berbasis data, bukan hanya sosialisasi umum.

Capaian KIA sebesar 65,63% merupakan peningkatan yang penting, tetapi sekaligus menunjukkan adanya ruang perbaikan yang paling besar. Berbeda dengan KTP-el yang memiliki kewajiban langsung bagi penduduk dewasa, KIA membutuhkan partisipasi orang tua, koordinasi sekolah, dan edukasi mengenai manfaat identitas anak. Pont et al. (2023) menemukan bahwa faktor sosial-demografis rumah tangga berhubungan dengan registrasi kelahiran di Indonesia. Aboagye et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pendidikan ibu, kekayaan rumah tangga, dan akses informasi mempengaruhi registrasi kelahiran anak di berbagai negara. Temuan ini memperkuat pembacaan bahwa peningkatan KIA tidak dapat hanya mengandalkan pelayanan kantor, tetapi memerlukan pendekatan edukatif dan kolaboratif.

**Tabel 2. Capaian Dokumen Kependudukan
Kabupaten Tanjung Jabung Barat per Januari 2026**

Jenis Dokumen	Basis Sasaran	Sudah Memiliki/ Merekam	Belum Memiliki/ Merekam	Persentase
Kartu Keluarga (KK)	104.242 kepala keluarga	104.242	0	100,00%
KTP-el	237.808 wajib KTP	236.191 sudah rekam	1.617 belum rekam	99,32% perekaman
Kartu Identitas Anak (KIA)	99.166 anak usia 0-17 tahun	65.084	34.082	65,63%

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat, diolah oleh peneliti (2026).

Tabel 3. Capaian Kepemilikan KIA Menurut Kecamatan per Januari 2026

Kecamatan	Jumlah Anak	Telah Memiliki KIA	Belum Memiliki KIA	Capaian
Tungkal Ulu	4.666	3.874	792	83,08%
Tungkal Ilir	21.270	15.055	6.215	70,78%
Pengabuan	6.915	5.443	1.472	78,71%
Betara	10.047	4.799	5.248	47,77%
Merlung	4.994	4.312	682	86,34%
Tebing Tinggi	11.496	8.392	3.104	73,00%
Batang Asam	12.401	6.476	5.925	52,22%
Renah Mendaluh	5.487	3.834	1.653	69,87%
Muara Papalik	3.217	2.636	581	81,94%
Seberang Kota	2.350	1.670	680	71,06%
Bram Itam	5.563	2.917	2.646	52,44%
Kuala Betara	3.890	2.353	1.537	60,49%
Senyerang	6.870	3.323	3.547	48,37%
Total	99.166	65.084	34.082	65,63%

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat, diolah oleh peneliti (2026).

Tabel 3 menunjukkan adanya disparitas capaian KIA antar kecamatan. Capaian tertinggi terdapat di Merlung (86,34%), sedangkan terendah di Betara (47,77%). Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan belum memberikan hasil yang sama pada setiap wilayah. Kondisi ini berkaitan dengan karakteristik akses pelayanan, seperti kondisi geografis, keterbatasan jaringan, dan kemampuan masyarakat memperoleh informasi dan layanan. Hambatan tersebut menjadi lebih penting pada KIA karena kepemilikannya memerlukan partisipasi orang tua serta dukungan sekolah dan pemerintah desa.

Dari perspektif 5P Mintzberg, disparitas tersebut menunjukkan perlunya penajaman strategi pada tingkat wilayah. *Plan* perlu diarahkan pada pemetaan anak yang belum memiliki KIA sampai tingkat desa dan sekolah. *Ploy* perlu diwujudkan melalui peningkatan layanan jemput bola pada wilayah dengan capaian rendah. *Pattern* perlu dikembangkan melalui kerja sama rutin dengan sekolah dan pemerintah desa. *Position* menuntut penguatan koordinasi Disdukcapil dengan kecamatan, desa, dan fasilitas pelayanan lainnya. Sementara *Perspective* menekankan pelayanan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan 5P Mintzberg

Dimensi *plan* terlihat dari adanya perencanaan program, target pelayanan, pemanfaatan sistem informasi, serta koordinasi dengan kecamatan dan desa. Temuan dokumentasi menunjukkan bahwa pelayanan diarahkan pada peningkatan kepemilikan KK, KTP-el, dan KIA, sedangkan data capaian digunakan untuk melihat kelompok yang masih belum terlayani. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara yang menunjukkan

bahwa perhatian pelayanan tidak hanya diarahkan pada capaian kabupaten secara agregat, tetapi juga pada masyarakat yang belum memiliki dokumen. Dalam konteks KIA, kebutuhan perencanaan berbasis sasaran menjadi semakin penting karena masih terdapat 34.082 anak yang belum memiliki KIA. Dengan demikian, dimensi *plan* dalam penelitian ini tidak hanya berupa rencana formal, tetapi juga terlihat dari upaya mengarahkan pelayanan kepada sasaran yang masih memiliki kesenjangan capaian.

Dimensi *ploy* tampak dari pelaksanaan layanan jemput bola, pelayanan keliling, dan pendekatan kepada sekolah serta masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparaturnya menggunakan pendekatan langsung sebagai respons terhadap hambatan jarak, akses, dan keterbatasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil triangulasi, yang menunjukkan bahwa aparaturnya menempatkan layanan jemput bola, sosialisasi, dan pemanfaatan teknologi sebagai strategi utama pelayanan. Dengan demikian, *ploy* diwujudkan dalam bentuk taktik yang membawa pelayanan lebih dekat kepada kelompok sasaran, bukan hanya mengandalkan pelayanan di kantor Disdukcapil.

Dimensi *pattern* terlihat dari pola pelayanan yang dilakukan secara berulang dan konsisten. Capaian KK sebesar 100% dan perekaman KTP-el sebesar 99,32% menunjukkan bahwa mekanisme pendataan, perekaman, dan pelayanan telah membentuk pola kerja yang relatif mapan. Temuan penelitian juga menunjukkan adanya rutinitas koordinasi dan pelayanan yang menjadi bagian dari pelaksanaan administrasi kependudukan. Namun, pola tersebut belum menghasilkan capaian KIA yang setara. Oleh karena itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pola pelayanan yang telah berhasil pada KK dan KTP-el perlu disesuaikan untuk KIA melalui kerja sama yang lebih intensif dengan sekolah, pemerintah desa, dan jejaring pelayanan anak.

Dimensi *position* ditunjukkan oleh kedudukan Disdukcapil sebagai organisasi yang memiliki kewenangan teknis, penguasaan data, dan tanggung jawab utama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran tersebut tidak berhenti pada penerbitan dokumen, tetapi mencakup koordinasi dengan kecamatan dan desa, penggerakan petugas, serta pemanfaatan data sebagai dasar pelayanan. Temuan ini diperkuat oleh dokumentasi operasionalisasi 5P yang menempatkan Disdukcapil sebagai penggerak utama tertib administrasi kependudukan. Dengan demikian, posisi kelembagaan menjadi dasar bagi Disdukcapil untuk mengkoordinasikan aktor lain dalam memperluas jangkauan pelayanan.

Dimensi *perspective* terlihat dari orientasi pelayanan yang menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai pertimbangan utama. Hasil wawancara dan triangulasi menunjukkan bahwa informan menekankan pentingnya pelayanan jemput bola, sosialisasi, teknologi, dan pendampingan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aparaturnya memandang pelayanan tidak semata-mata sebagai proses administratif, tetapi sebagai upaya memperluas akses masyarakat terhadap identitas hukum. Perspektif tersebut juga terlihat dari penggunaan layanan digital yang tetap didampingi dengan pelayanan manual. Hal ini penting dalam konteks Tanjung Jabung Barat karena keterbatasan jaringan dan literasi digital membuat layanan daring tidak dapat sepenuhnya menggantikan layanan luring.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, strategi Disdukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat merupakan kombinasi antara perencanaan, taktik, pola pelayanan, posisi kelembagaan, dan perspektif organisasi yang dapat diamati melalui data dokumen, hasil wawancara, dan temuan triangulasi. Capaian KK dan KTP-el menunjukkan bahwa pola pelayanan dan kapasitas kelembagaan telah relatif kuat, sedangkan capaian KIA yang masih 65,63% menunjukkan perlunya penguatan terutama pada *ploy* dan *perspective*. Penguatan tersebut diarahkan pada pelayanan yang lebih dekat dengan sasaran, peningkatan sosialisasi kepada orang tua, penguatan kerja sama dengan sekolah dan desa, serta pemanfaatan data wilayah untuk menentukan prioritas intervensi.

Tabel 4. Sintesis Strategi 5P Disdukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Dimensi 5P	Temuan Strategis	Implikasi Penguatan
<i>Plan</i>	Perencanaan program diarahkan pada peningkatan kepemilikan KK, KTP-el, dan KIA melalui target layanan dan kegiatan lapangan.	Perlu peta sasaran mikro per desa/kecamatan, khususnya anak belum memiliki KIA.
<i>Ploy</i>	Layanan jemput bola, keliling, kerja sama sekolah, dan pendampingan manual digunakan untuk menarik partisipasi masyarakat.	Taktik perlu diprioritaskan pada Betara, Senyerang, Batang Asam, dan Bram Itam.
<i>Pattern</i>	Pola pelayanan rutin mendukung capaian KK dan KTP-el yang tinggi.	Pola pelayanan KIA perlu dibuat lebih tematik dan terintegrasi dengan layanan anak.
<i>Position</i>	Disdukcapil berperan sebagai penggerak utama tertib administrasi kependudukan daerah.	Koordinasi lintas sektor perlu diperkuat melalui kecamatan, desa, sekolah, dan fasilitas kesehatan.
<i>Perspective</i>	Orientasi pelayanan inklusif tampak melalui kombinasi layanan digital, manual, dan jemput bola.	Digitalisasi harus disertai pendampingan agar tidak menyingkirkan masyarakat dengan literasi digital rendah.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026).

C. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung utama strategi adalah adanya dasar regulasi, komitmen aparatur, dukungan data kependudukan, dan kerja sama dengan pemerintah kecamatan/desa. Regulasi memberikan kepastian kewenangan, sedangkan komitmen aparatur menjadi modal pelaksanaan pelayanan di lapangan. Dukungan data memungkinkan Disdukcapil mengetahui jumlah sasaran layanan, sementara kerja sama dengan pemerintah desa membantu mendekatkan informasi dan memobilisasi masyarakat.

Dukungan teknologi juga menjadi faktor penting, terutama untuk mempercepat proses administrasi, mengelola data, dan membuka kanal layanan. Namun, teknologi

baru menghasilkan nilai publik apabila benar-benar meningkatkan akses, efisiensi, dan kepercayaan masyarakat. Twizeyimana dan Andersson (2019) menunjukkan bahwa *e-government* menciptakan nilai publik melalui peningkatan layanan, efisiensi administrasi, keterbukaan, dan manfaat sosial. Dalam konteks Tanjung Jabung Barat, nilai tersebut baru tercapai apabila digitalisasi mampu menjangkau masyarakat desa, bukan hanya masyarakat yang sudah memiliki akses internet dan perangkat memadai.

Faktor penghambat pertama adalah kondisi geografis. Sebagian masyarakat tinggal di wilayah yang membutuhkan waktu dan biaya transportasi untuk mengakses kantor pelayanan. Hambatan ini berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat, khususnya untuk dokumen yang belum dianggap mendesak seperti KIA. Hambatan geografis juga terlihat dalam penelitian registrasi sipil yang menunjukkan bahwa jarak, biaya tidak langsung, dan kompleksitas prosedur dapat menurunkan kemungkinan warga melakukan pendaftaran (Duff et al., 2016; Bennouna et al., 2016).

Faktor penghambat kedua adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan internet. Layanan berbasis digital dapat mempercepat proses, tetapi wilayah dengan jaringan lemah tetap membutuhkan alternatif layanan manual dan pendampingan. Maktub et al. (2025) menunjukkan bahwa penerimaan layanan *e-government* dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat, dan kondisi pendukung. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi Dukcapil harus dibangun sebagai sistem layanan hibrida yang memperhitungkan kondisi infrastruktur lokal.

Faktor penghambat ketiga adalah literasi administrasi dan kesadaran masyarakat yang belum merata. Bagi sebagian keluarga, KIA belum dipersepsikan sebagai dokumen yang mendesak dibandingkan KK dan KTP-el. Hal ini menyebabkan partisipasi orang tua dalam pengurusan KIA belum stabil. Oleh karena itu, strategi sosialisasi perlu menekankan manfaat konkret KIA, misalnya sebagai identitas anak, akses layanan pendidikan dan kesehatan, serta bagian dari perlindungan hak anak.

Faktor penghambat keempat adalah keterbatasan sumber daya pelayanan. Layanan jemput bola membutuhkan tenaga, anggaran, kendaraan, perangkat perekaman, koneksi data, dan jadwal yang terkoordinasi. Jika tidak dirancang berbasis prioritas, layanan jemput bola berisiko menjadi kegiatan sporadis. Lubis (2022) menunjukkan bahwa layanan daring yang efektif tetap membutuhkan penguatan SDM dan jaringan. Rejeki et al. (2025) juga menekankan pentingnya analisis target nasional dalam administrasi kependudukan sebagai dasar menentukan upaya peningkatan capaian dokumen.

D. Analisis NVivo 12, Triangulasi, dan Pemaknaan Temuan

Analisis data dengan menggunakan NVivo 12 dilakukan secara bertahap untuk memastikan proses pengolahan data dapat ditelusuri. Data hasil wawancara terlebih dahulu diorganisasikan, kemudian dilakukan *coding* pada bagian-bagian data yang relevan dengan fokus penelitian. Kode-kode yang memiliki kesamaan makna selanjutnya dikelompokkan ke dalam *nodes* dan tema yang berkaitan dengan strategi pelayanan administrasi kependudukan, meliputi perencanaan program, taktik pelayanan, pola pelayanan, posisi kelembagaan, perspektif pelayanan, serta berbagai

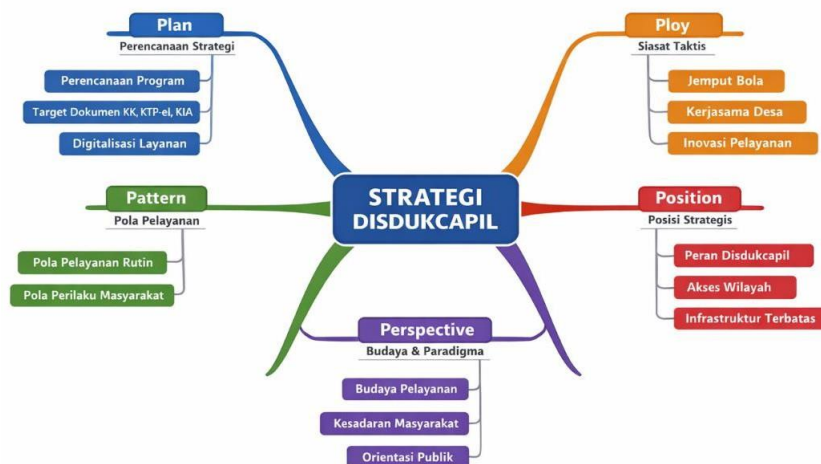
Hasil analisis NVivo 12 selanjutnya divisualisasikan melalui *word cloud* dan *mind map*. *Word cloud* memperlihatkan dominasi kata seperti “pelayanan”, “pendaftaran”, “kependudukan”, “masyarakat”, “pemahaman”, “teknis”, dan “program”. Dominasi kata tersebut menunjukkan bahwa tema pelayanan, pemahaman masyarakat, dan kendala teknis merupakan bagian penting dari data wawancara. Kata “pemahaman” dan “sosialisasi” juga memperkuat temuan bahwa peningkatan kepemilikan KIA memerlukan edukasi dan komunikasi yang lebih intensif.

[illegible]

Gambar 1. Visualisasi *Word cloud* NVivo 12

| 12

Analisis 5P Mintzberg



Sumber: Diolah oleh peneliti (2026).

Gambar 2. Visualisasi *Mind map* NVivo 12

Mind map NVivo 12 memperlihatkan bahwa dimensi *plan*, *ploy*, *pattern*, *position*, dan *perspective* saling berkaitan. *Plan* memberi arah, *ploy* menjawab hambatan, *pattern* memastikan konsistensi, *position* menguatkan otoritas organisasi, dan *perspective* menjaga orientasi pelayanan kepada masyarakat. Keterkaitan tersebut menjadi penting karena pelayanan administrasi kependudukan tidak cukup hanya memperbaiki satu sisi. Capaian KIA, misalnya, membutuhkan perencanaan sasaran, taktik jemput bola, pola kerja sama sekolah, posisi kelembagaan yang kuat, serta perspektif pelayanan yang menempatkan anak sebagai subjek hak identitas.

Triangulasi data menunjukkan bahwa temuan wawancara konsisten dengan data capaian dokumen. Aparatur menekankan layanan jemput bola, sosialisasi, dan teknologi sebagai strategi utama; data kuantitatif menunjukkan bahwa KK dan KTP-el sudah tinggi; sedangkan data KIA memperlihatkan ruang peningkatan yang masih besar. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya berupa klaim naratif, tetapi didukung oleh data capaian dokumen dan konsistensi tema dari wawancara.

Pembacaan kritis terhadap hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan strategi tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya program. Keberhasilan juga ditentukan oleh kemampuan organisasi membaca siapa yang belum terlayani, di mana lokasinya, apa hambatannya, dan bentuk pendekatan apa yang paling sesuai. Dalam hal ini, data KIA per kecamatan menjadi alat penting untuk mengubah strategi dari kegiatan umum menjadi intervensi berbasis prioritas wilayah.

E. Pembahasan dengan Literatur dan Implikasi Kebijakan

Temuan penelitian ini memperkuat literatur bahwa kepemilikan identitas hukum merupakan masalah tata kelola pelayanan, bukan semata perilaku individu. Duff et al. (2016) dan Bennouna et al. (2016) menunjukkan bahwa hambatan registrasi sipil di Indonesia melibatkan biaya tidak langsung, jarak, informasi, dan prosedur. Dalam

penelitian ini, hambatan serupa muncul dalam bentuk wilayah yang sulit dijangkau, keterbatasan jaringan, serta kesadaran masyarakat yang belum merata. Dengan demikian, solusi harus diarahkan pada pemangkasan hambatan layanan melalui kedekatan akses dan penyederhanaan pengalaman masyarakat.

Capaian KIA yang masih timpang antar wilayah menunjukkan bahwa peningkatan kepemilikan KIA memerlukan pendekatan yang lebih spesifik terhadap karakteristik masyarakat dan wilayah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan geografis, keterbatasan akses dan jaringan, serta pemahaman masyarakat yang belum merata mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Pada KIA, kondisi tersebut menjadi semakin penting karena kepemilikan dokumen juga bergantung pada partisipasi orang tua dan keterlibatan lingkungan pelayanan anak, seperti sekolah dan pemerintah desa. Temuan ini sejalan dengan Pont et al. (2023) dan Aboagye et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kondisi rumah tangga dan karakteristik sosial-demografis berkaitan dengan registrasi anak. Dengan demikian, literatur tersebut memperkuat temuan empiris penelitian ini, tetapi rekomendasi kebijakan terutama didasarkan pada kondisi yang ditemukan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat, yaitu perlunya memperkuat kerja sama dengan sekolah, posyandu, puskesmas, dan pemerintah desa, serta meningkatkan sosialisasi mengenai manfaat KIA. KIA perlu diposisikan bukan sebagai dokumen tambahan, melainkan sebagai bagian dari pemenuhan identitas anak dan pendukung akses terhadap layanan yang berkaitan dengan anak.

Digitalisasi pelayanan perlu ditempatkan sebagai penguat, bukan pengganti seluruh mekanisme layanan. Mergel et al. (2019) menekankan transformasi digital sebagai perubahan organisasi dan proses kerja. Maktub et al. (2025) menunjukkan penerimaan *e-government* dipengaruhi oleh kemudahan dan kondisi pendukung. Jika dikaitkan dengan Tanjung Jabung Barat, layanan digital harus disertai pendampingan, pilihan layanan luring, dan petugas yang mampu membantu masyarakat dengan literasi digital rendah.

Ini memperkuat temuan bahwa keberhasilan pelayanan Dukcapil membutuhkan kapasitas aparatur dan penguatan infrastruktur. Lubis (2022) menyoroti kendala SDM dan jaringan dalam pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Bandung. Ismail dan Ismail (2022) memperlihatkan pentingnya respons cepat aparatur di Kabupaten Garut. Batubara dan Rohmadin (2023) menunjukkan perlunya perbaikan kualitas aparatur, pemeliharaan SIAK, dan sosialisasi. Ketiga temuan tersebut sejalan dengan kebutuhan Tanjung Jabung Barat untuk memperkuat SDM, memelihara sistem, dan meningkatkan sosialisasi berbasis desa.

Implikasi kebijakan pertama adalah perlunya pemetaan sasaran KIA berbasis desa dan sekolah. Kecamatan dengan capaian rendah perlu diurai lagi ke tingkat desa, sekolah, dan kelompok umur agar intervensi tidak terlalu umum. Disdukcapil dapat menyusun daftar prioritas layanan bulanan dengan menggabungkan data jumlah anak, capaian KIA, akses geografis, dan kesiapan mitra lokal.

Implikasi kedua adalah penguatan layanan hibrida. Masyarakat yang siap digital dapat diarahkan ke layanan daring, sedangkan masyarakat dengan keterbatasan akses

tetap dilayani melalui kanal manual, jemput bola, dan pendampingan operator desa. Pendekatan ini penting untuk mencegah *digital divide* dalam pelayanan publik. Dalam perspektif nilai publik *e-government*, keberhasilan digitalisasi harus diukur dari sejauh mana layanan menjadi lebih mudah, adil, terpercaya, dan inklusif, bukan hanya dari jumlah aplikasi yang tersedia.

Implikasi ketiga adalah penguatan komunikasi publik. Sosialisasi KIA perlu dirancang dengan pesan yang lebih konkret: manfaat KIA, syarat pengurusan, lokasi layanan, waktu layanan, dan konsekuensi jika anak tidak memiliki identitas. Komunikasi sebaiknya dilakukan melalui kanal yang dekat dengan keluarga, seperti sekolah, perangkat desa, kader posyandu, puskesmas, media sosial lokal, dan pengumuman kegiatan desa. Materi sosialisasi harus sederhana, visual, dan mudah dipahami agar dapat menjangkau masyarakat dengan tingkat literasi administrasi yang beragam.

Implikasi keempat adalah monitoring berbasis indikator. Disdukcapil perlu memisahkan indikator perekaman, kepemilikan, penerbitan, distribusi, dan pembaruan data. Pemisahan indikator akan membantu organisasi memahami titik hambatan. Pada KTP-el, misalnya, penduduk sudah rekam belum tentu langsung memegang dokumen. Pada KIA, anak yang memenuhi syarat belum tentu memiliki orang tua yang mengetahui prosedur. Monitoring detail seperti ini akan membuat strategi lebih presisi dan dapat dievaluasi secara berkala.

Dengan demikian, strategi Disdukcapil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dapat dinilai cukup komprehensif, tetapi masih memerlukan penajaman. Kekuatan utama berada pada capaian KK, perekaman KTP-el, komitmen aparatur, dan pola layanan yang konsisten. Tantangan utama berada pada ketimpangan KIA, akses geografis, infrastruktur digital, dan literasi layanan. Penajaman strategi perlu diarahkan pada data mikro, layanan hibrida, kolaborasi lintas sektor, dan penguatan komunikasi publik berbasis kebutuhan warga.

F. Kontribusi Ilmiah, Keterbatasan, dan Agenda Riset Lanjutan

Penelitian ini memiliki kontribusi ilmiah pada tiga aspek. Pertama, Penelitian memperlihatkan bahwa strategi peningkatan dokumen kependudukan di daerah tidak cukup dipahami sebagai pemenuhan target administratif. Capaian KK dan KTP-el yang tinggi memang menunjukkan efektivitas pelayanan, tetapi capaian KIA yang masih menyisakan kesenjangan memperlihatkan bahwa setiap dokumen memiliki karakter sasaran yang berbeda. Strategi pelayanan perlu dibedakan berdasarkan kelompok penduduk, urgensi dokumen, dan hambatan spesifik yang dialami masyarakat.

Kedua, penelitian mengintegrasikan kerangka 5P Mintzberg dengan data pelayanan administrasi kependudukan. Integrasi ini membantu menjelaskan mengapa program yang sama dapat menghasilkan capaian berbeda pada jenis dokumen berbeda. *Plan* dan *pattern* menjelaskan keberhasilan layanan yang sudah matang, seperti KK dan KTP-el. *Ploy* dan *perspective* menjelaskan kebutuhan taktik dan orientasi pelayanan yang lebih kuat untuk KIA. *Position* menjelaskan pentingnya peran Disdukcapil sebagai simpul koordinasi antar sektor.

Ketiga, penelitian memberi kontribusi praktis berupa model penguatan layanan

berbasis prioritas wilayah. Data capaian KIA per kecamatan menunjukkan bahwa Disdukcapil dapat menyusun intervensi berbasis peta risiko pelayanan. Wilayah dengan capaian rendah dan jumlah anak besar membutuhkan intensitas layanan yang lebih tinggi dibandingkan wilayah dengan capaian tinggi. Dengan model ini, strategi tidak hanya bersifat merata secara administratif, tetapi proporsional terhadap kebutuhan pelayanan.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada sifat penelitian yang kualitatif dan berbasis data satu kabupaten. Temuan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara statistik ke seluruh daerah, tetapi dapat menjadi pembelajaran konseptual bagi daerah dengan karakter wilayah perdesaan, pesisir, dan akses layanan yang bervariasi. Selain itu, penelitian belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan masyarakat, biaya layanan, waktu penyelesaian dokumen, dan efektivitas setiap kanal layanan.

Agenda riset lanjutan dapat diarahkan pada evaluasi kuantitatif terhadap efektivitas layanan jemput bola dan layanan digital. Peneliti selanjutnya dapat membandingkan waktu, biaya, tingkat kepuasan, dan kenaikan capaian dokumen sebelum dan sesudah intervensi. Riset lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk menggabungkan survei masyarakat, analisis spasial, dan wawancara mendalam sehingga strategi peningkatan dokumen kependudukan dapat dirancang lebih presisi.

KESIMPULAN

Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dapat dianalisis melalui lima dimensi strategi Mintzberg (5P), yaitu *Plan* (rencana), *Ploy* (taktik), *Pattern* (pola), *Position* (posisi), dan *Perspective* (perspektif). Pada dimensi *Plan*, strategi terlihat dari penyusunan dan pelaksanaan program peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan yang diarahkan pada pencapaian target pelayanan, terutama Kartu Keluarga (KK), KTP-el, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Perencanaan tersebut juga tercermin dalam penentuan sasaran pelayanan dan upaya penyesuaian program dengan kondisi masyarakat serta wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Pada dimensi *Ploy*, strategi diwujudkan melalui penerapan taktik pelayanan jemput bola, pelayanan langsung kepada masyarakat, serta kerja sama dengan pemerintah kecamatan dan desa. Taktik tersebut digunakan untuk mengatasi hambatan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses geografis maupun jaringan komunikasi. Sementara itu, dimensi *Pattern* terlihat dari pola pelayanan yang dilakukan secara konsisten dan berulang, baik melalui pelayanan di kantor maupun pelayanan yang mendekati masyarakat. Pola tersebut menunjukkan adanya praktik pelayanan yang telah berkembang menjadi bagian dari mekanisme kerja organisasi dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan.

Pada dimensi *Position*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat menempatkan dirinya sebagai institusi pemerintah yang

memiliki posisi strategis dalam mendorong tertib administrasi kependudukan. Posisi tersebut tidak hanya berkaitan dengan fungsi administratif, tetapi juga dengan peran sebagai penggerak koordinasi pelayanan bersama pemerintah kecamatan dan desa. Adapun pada dimensi *Perspective*, strategi organisasi menunjukkan adanya orientasi pelayanan yang semakin menempatkan kebutuhan dan kemudahan masyarakat sebagai pertimbangan utama. Perspektif ini tercermin dalam upaya mendekatkan pelayanan, meningkatkan aksesibilitas, dan menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kondisi masyarakat.

Capaian Januari 2026 menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi tersebut telah menghasilkan capaian yang relatif positif, yaitu kepemilikan KK sebesar 100%, perekaman KTP-el sebesar 99,32%, dan kepemilikan KIA sebesar 65,63%. Meskipun demikian, KIA masih menjadi prioritas karena masih terdapat 34.082 anak yang belum memiliki KIA serta adanya disparitas capaian antar kecamatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan strategi pada satu jenis dokumen belum secara otomatis menunjukkan pemerataan keberhasilan pada seluruh jenis dokumen kependudukan.

Dalam perspektif 5P Mintzberg, faktor pendukung dan penghambat strategi juga dapat dipahami berdasarkan keterkaitannya dengan kelima dimensi tersebut. Faktor pendukung meliputi dasar regulasi yang memberikan landasan bagi perencanaan dan pelaksanaan program, komitmen aparatur dalam menjalankan pola pelayanan, dukungan data kependudukan sebagai dasar penentuan sasaran, serta kerja sama dengan pemerintah kecamatan dan desa. Sebaliknya, faktor penghambat meliputi kondisi geografis, keterbatasan infrastruktur jaringan, literasi administrasi yang belum merata, persepsi masyarakat yang belum menganggap KIA sebagai kebutuhan mendesak, serta keterbatasan sumber daya untuk melaksanakan pelayanan jempot bola secara intensif. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas strategi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi menerjemahkan rencana ke dalam taktik dan pola pelayanan yang sesuai dengan kondisi lokal.

Oleh karena itu, optimalisasi strategi perlu diarahkan pada penguatan kelima dimensi 5P secara terpadu. Pada dimensi *Plan*, perlu dilakukan pemetaan data sasaran KIA sampai tingkat desa dan sekolah agar perencanaan lebih tepat sasaran. Pada dimensi *Ploy*, intensitas pelayanan jempot bola perlu ditingkatkan pada kecamatan dengan capaian rendah. Pada dimensi *Pattern*, pola pelayanan daring dan luring perlu diintegrasikan secara konsisten. Pada dimensi *Position*, peran operator desa dan kecamatan perlu diperkuat sebagai bagian dari jejaring pelayanan administrasi kependudukan. Sementara pada dimensi *Perspective*, komunikasi publik perlu dikembangkan dengan bahasa yang lebih sederhana dan menekankan manfaat langsung kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat.

Dengan demikian, strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dapat dikatakan telah mencerminkan kelima dimensi strategi Mintzberg, tetapi tingkat efektivitasnya masih perlu diperkuat terutama dalam pemerataan kepemilikan KIA. Keberhasilan strategi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya program, tetapi juga oleh konsistensi taktik dan pola pelayanan, ketepatan

posisi kelembagaan, serta perspektif organisasi yang mampu menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat di setiap wilayah. Penelitian lanjutan dapat mengembangkan evaluasi kuantitatif mengenai kepuasan masyarakat, efektivitas biaya pelayanan jemput bola, dan dampak digitalisasi terhadap waktu penyelesaian dokumen kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Aboagye, R. G., Okyere, J., Seidu, A.-A., Ahinkorah, B. O., Budu, E., & Yaya, S. (2023). Determinants of birth registration in sub-Saharan Africa: Evidence from demographic and health surveys. *Frontiers in Public Health*, 11, Article 1193816. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1193816>
- Batubara, Y. E., & Rohmadin, S. (2023). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Majalengka. *Jurnal Konstituen*, 4(2), 132–144. <https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2921>
- Bennouna, C., Feldman, B., Usman, R., Adiputra, R., Kusumaningrum, S., & Stark, L. (2016). Using the Three Delays Model to examine civil registration barriers in Indonesia. *PLOS ONE*, 11(12), Article e0168405. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0168405>
- Duff, P., Kusumaningrum, S., & Stark, L. (2016). Barriers to birth registration in Indonesia. *The Lancet Global Health*, 4(4), e234–e235. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(15\)00321-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(15)00321-6)
- Fall, A., Masquelier, B., Niang, K., Ndiaye, S., & Ndonky, A. (2021). Motivations and barriers to death registration in Dakar, Senegal. *Genus*, 77, Article 21. <https://doi.org/10.1186/s41118-021-00133-7>
- Garini, D. A., Amalia, R., & Ristiani, I. Y. (2021). Efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Salaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*, 3(1), 25–39. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v3i1.2360>
- Ismail, M. G. S., & Ismail, I. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Registratie*, 4(1), 22–31. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i1.2429>
- Wargadinata, E. L., Nawawi, N., Suratha, I. G., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. P. (2025). Analisis penerimaan aplikasi Salaman, pelayanan administrasi kependudukan digital Kota Bandung. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v5i1.4899>
- Lubis, B. (2022). Analisis kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i1.2438>
- Maktub, M. A.-K., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, 11(2), Article e42078.

<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>

- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), Article 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Pont, A. V., Hafid, F., Ramadhan, K., Al-Mutairi, W. M., Irab, S. P., & Efendi, F. (2023). Factors associated with birth registrations in Indonesia. *Electronic Journal of General Medicine*, 20(2), Article em462. <https://doi.org/10.29333/ejgm/12900>
- Rejeki, W. R. S., Hutasoit, I., & Indramayu. (2025). Pencapaian target nasional pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Konstituen*, 7(1), 87–103. <https://doi.org/10.33701/jk.v7i1.5389>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

Buku

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B. W., & Lampel, J. (2009). *Strategy safari: The complete guide through the wilds of strategic management* (2nd ed.). Pearson Education.

Peraturan Perundang-undangan

- Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. (2022). *Peraturan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor 29 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa/Kelurahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat*.
- Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013*.