

**JEMPUT BOLA TERPADU:
(SEBUAH ANALISIS STRATEGI OPTIMALISASI LAYANAN ADMINDUK DI KABUPATEN
SIDOARJO)**

Rossi Maharani Suwandi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
rossimaharani.20035@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menciptakan layanan jemput bola terpadu sebagai upaya dalam mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan, mewujudkan tertib administrasi dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. JBT Sayang merupakan layanan unggulan dan reguler. Namun dalam pelaksanaannya, JBT Sayang mengalami beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi terkait persyaratan yang dibutuhkan, kendala pada jaringan serta keterbatasan waktu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan layanan JBT Sayang sebagai strategi optimalisasi layanan adminduk di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian berdasarkan pada teori proses manajemen strategi menurut Ramli dan Kartini yang meliputi identifikasi visi dan misi, analisis internal dan eksternal, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan kontrol. Data dalam penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini ialah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah berupaya maksimal dalam melaksanakan layanan JBT Sayang melalui kekuatan yang dimiliki yakni struktur organisasi, budaya organisasi, sumber daya manusia yang berkompeten dan bentuk program yang didesain sebagai layanan terintegrasi. Penerapan layanan JBT Sayang yang dilakukan oleh Dispendukcapil telah tepat sehingga terjadi peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Namun terdapat kendala seperti kurangnya jumlah pegawai, keterbatasan sarana dan prasarana, karakter/pola pikir pemohon serta kurang detailnya penyebaran informasi oleh pemerintah desa. Saran yang dapat diberikan yakni: melengkapi sarana dan prasarana, meningkatkan sistem sosialisasi, mengupayakan penambahan pegawai, serta melibatkan lebih jauh peran pemerintah desa sebagai media penyebarluasan informasi.

Kata Kunci: Strategi, Administrasi Kependudukan, layanan JBT Sayang

Abstract

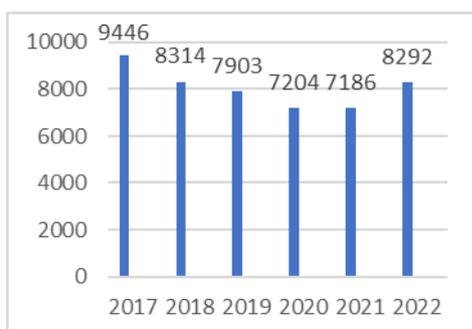
The Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Department created an integrated pick-up and drop-off service as an effort to optimize population administration services, create orderly administration and increase the scope of ownership of population documents. JBT Sayang is a superior and regular service. However, in its implementation, JBT Sayang experienced several obstacles such as a lack of socialization regarding the required requirements, network problems and limited service time. This research aims to analyze and describe the JBT Sayang service as a strategy for optimizing population administration services in Sidoarjo Regency. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. The research focus is based on the strategic management process theory according to Ramli and Kartini which includes identification of vision and mission, internal and external analysis, strategy formulation, strategy implementation, evaluation and control. The data in the research was obtained through observation, interviews and documentation. The data analysis techniques in this research are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Department has made maximum efforts to implement the JBT Sayang service through its strengths, namely organizational structure, organizational culture, competent human resources and a program designed as an integrated service. The implementation of the JBT Sayang service carried out by Dispendukcapil has been appropriate so that there has been an increase in ownership of population documents in Sidoarjo Regency. However, there are obstacles such as a lack of staff, limited facilities and infrastructure, the applicant's character/mindset and lack of detailed

information dissemination by the village government. Suggestions that can be given are: completing facilities and infrastructure, improving the socialization system, seeking additional staff, and further involving the role of village government as a medium for disseminating information.

Keywords: Strategic, Population Administration, Service JBT Sayang

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah aktivitas yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam upaya mewujudkan kesejahteraan hidup masyarakat. Pelayanan Publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini yang dimaksud ialah instansi pemerintahan. Pemerintah bertanggung jawab penuh dalam urusan penyediaan pelayanan publik dari kualitas layanan, biaya layanan, profesionalitas aparatur, serta kepastian waktu (Oktaviana, 2018). Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah (Hayat, 2019). Pelayanan publik ditujukan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat, oleh karena itu sudah sepatutnya pelayanan publik memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dikarenakan indikator kepuasan masyarakat menjadi barometer keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2019). Selaras dengan hal tersebut, tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat dari tahun ke tahun. Adapun tuntutan masyarakat dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Laporan/Pengaduan Masyarakat Periode 2017-2022

Sumber: <http://www.ombudsman.go.id> (diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan gambar di atas, pada tahun 2022 terjadi peningkatan pengaduan masyarakat terhadap

pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia sepanjang tahun 2022 meningkat 15 persen dibanding tahun sebelumnya yakni 8.292 laporan. Tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2022 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.

Laporan/pengaduan masyarakat periode 2022

Agraria	1301 Laporan
Kepegawaian	827 Laporan
Administrasi kependudukan	776 Laporan
Pendidikan	764 Laporan

Sumber: <http://www.ombudsman.go.id> (diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2022 pelayanan administrasi kependudukan menempati posisi ketiga penerima laporan terbanyak dari masyarakat setelah agraria dan kepegawaian dengan total sebanyak 776 laporan. Di setiap tahunnya pelayanan administrasi kependudukan selalu mendapatkan laporan/pengaduan dari masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan di Indonesia masih kurang berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan merupakan serangkaian kegiatan berupa pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan hasilnya digunakan untuk penertiban dan penataan pelayanan publik. Undang-undang tersebut menjadi landasan hukum yang kokoh dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan memegang peranan penting karena selalu bersinggungan dengan setiap aktivitas kehidupan berbangsa dan bernegara. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa "Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan".

Pada Desember 2023 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo meraih penghargaan IGA (*Innovative Government Awards*) sebagai Kabupaten sangat inovatif. Kabupaten Sidoarjo memiliki kebijakan yakni satu OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) minimal membuat satu inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kebijakan tersebut tertuang dalam Peraturan Bupati Sidoarjo No. 31 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah. Hasilnya, terdapat ratusan inovasi yang telah dibuat oleh OPD di Sidoarjo. Dari ratusan inovasi layanan tersebut salah satunya ialah layanan yang bergerak pada bidang administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan catatan sipil. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo memiliki peran penting dalam pelayanan hak kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menghadapi beberapa kendala seperti yang diungkapkan oleh salah satu staf Dispendukcapil yaitu Ibu Agra:

“Jadi pelayanan yang kita sediakan itu kan banyak, dengan jumlah penduduk 2 juta orang sedangkan pegawainya kurang lebih 90 pegawai, kalau dilihat dari sisi analisis jabatan kita kurang 30 pegawai untuk memenuhi 2 juta penduduk tadi. Selain itu, masih banyak masyarakat yang nggak tertib administrasi dengan berbagai macam alasan. Sedangkan Dispendukcapil itu ada target dari pusat untuk pelayanan adminduk ini” (kutipan wawancara awal, 10 Januari 2024)

Dari informasi diatas, permasalahan-permasalahan yang muncul ialah kurang tertibnya masyarakat terhadap administrasi kependudukan dengan berbagai alasan, adanya target dari pemerintah pusat serta kurangnya jumlah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Melihat situasi seperti ini, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo meluncurkan sebuah inovasi yang bernama layanan jemput bola terpadu sidoarjo yang gemilang (JBT Sayang) sebagai upaya mempercepat pelayanan.

Jemput Bola Terpadu merupakan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan cara mendatangi masyarakat atau bekerjasama dengan kelurahan/desa, sekolah, rumah sakit, pukesmas dan memberikan pelayanan ditempat (Zulkifli, 2019). JBT Sayang merupakan salah satu layanan jemput bola milik Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yang dilaksanakan di desa-desa dalam wilayah Kabupaten Sidoarjo. Adapun sasaran utama dari penyelenggaraan layanan ini ialah daerah yang berada jauh dari jangkauan kantor pemerintahan serta wilayah dengan presentase kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang tidak sepadan dengan jumlah kepemilikan dokumen yang seharusnya.

Layanan tersebut diluncurkan dengan tujuan untuk mempercepat, mendekatkan pelayanan serta sebagai

sarana dalam memberikan pelayanan yang adil dan merata untuk masyarakat Sidoarjo. Selain itu, tujuan dari adanya layanan ini adalah sebagai upaya dalam mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan serta memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien dalam upaya mewujudkan masyarakat Sidoarjo tertib administrasi kependudukan.

Dasar hukum Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang ini berlandaskan pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo No. 067/1350/438.5.12/2022 tentang Program Inovasi JeBeTe (Jemput Bola Terpadu) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. JBT Sayang didesain sebagai pelayanan terintegrasi yakni penggabungan beberapa layanan dalam satu kali kepengurusan dokumen kependudukan. JBT Sayang merupakan kegiatan yang rutin digelar seminggu sekali dengan catatan bahwa pelayanan hanya diperuntukkan bagi warga desa dimana program dilaksanakan.

Dengan adanya layanan tersebut Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat membantu semua kalangan masyarakat Sidoarjo untuk memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yang kerap dirasakan oleh masyarakat yaitu dalam hal sosialisasi persyaratan. Hal tersebut didukung dengan pernyataan Ibu Siti selaku Masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui layanan JBT Sayang:

“Programnya sangat membantu sih mbak, tapi memang nggak ada pemberitahuan untuk persyaratan pengurusan dokumennya, saya sampai harus bolak-balik ke rumah 2 kali buat ambil berkas yang diperlukan. Baiknya sih sebelum hari H program dilaksanakan itu ada pemberitahuanlah untuk persyaratannya, tadi juga ada bapak-bapak yang sudah sepuh itu bolak-balik ambil berkas di rumah, beli materai, kasihan mbak kalau kayak gitu.” (kutipan wawancara pada 11 Januari 2024)

Selain kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan terdapat permasalahan lainnya yaitu penolakan pelayanan yang didapat oleh masyarakat dikarenakan jam layanan JBT Sayang telah selesai. Hal ini didukung dengan informasi yang disampaikan oleh Ibu Lisa selaku masyarakat yang mengikuti program JBT Sayang, sebagai berikut:

“Ini berkas saya ditolak mbak, katanya sih karena jam layanannya sudah selesai. Padahal saya tadi pulang dulu ke rumah buat ambil berkas yang dibutuhkan eh

sudah sampai sini pengajuan saya nggak diterima. Kalau kayak gini kan saya jadinya buang-buang waktu ya mbak, baiknya itu ya disosialisasikan dulu persyaratannya apa saja biar kita juga ada persiapannya gitu lo” (wawancara pada 17 Januari 2024)

Jam pelayanan yang terbatas berimbas pada penolakan pelayanan yang dilakukan oleh tim JBT. Kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan pengajuan dokumen kependudukan menyebabkan masyarakat bolak-balik ke rumah untuk mengambil berkas yang diperlukan. Hal tersebut cukup memakan waktu pelayanan sehingga terdapat masyarakat yang tidak dilayani karena jam layanan yang telah usai. Selain berdampak pada penolakan, kurangnya sosialisasi juga menyebabkan situasi dan kondisi saat hari pelaksanaan JBT Sayang menjadi riuh.

Adapun permasalahan lain dalam pelaksanaan JBT Sayang ialah urusan jaringan. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Agra selaku Staf bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, sebagai berikut:

“Kendala lainnya biasanya itu jaringan sih, entah dari wifi desanya atau jaringan dari pusat, kita kan ada aplikasi untuk menginput biar jadi akte nah itu dari pusat biasanya ada trouble. Kalau sudah masalah jaringan ini kita cukup kerepotan sih di hari H layanan.” (wawancara pada 10 Januari 2024)

Pelayanan JBT Sayang disambut antusias oleh masyarakat meskipun pelaksanaannya belum merata ke seluruh desa di Kabupaten Sidoarjo serta masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul. Permasalahan-permasalahan tersebut seperti kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan yang diperlukan masyarakat untuk pengajuan dokumen kependudukan, jaringan dari desa maupun pusat yang kerap mengalami *trouble*, juga keterbatasan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan uraian diatas maka Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo memerlukan terobosan atau strategi guna memaksimalkan dan menunjang pelaksanaan JBT Sayang. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai manajemen strategi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam upaya meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan melalui layanan JBT Sayang.

Adapun definisi manajemen strategi menurut Glueck (dalam Fanida dan Meirinawati, 2022) ialah suatu kesatuan rencana yang luas dan terpadu yang menghubungkan keunggulan strategis organisasi dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan

tujuan organisasi dapat dicapai. Menurut David (2017) proses manajemen strategis meliputi formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Michael A. Hitt (dalam Larasati, 2020) berpendapat bahwa proses manajemen strategi terdiri dari lima indikator yaitu analisis lingkungan, misi dan tujuan perusahaan, perumusan strategi, penerapan implementasi strategi, evaluasi dan pengendalian. Sedangkan Ramli dan Kartini (2022) berpendapat bahwa proses manajemen strategi meliputi identifikasi visi dan misi, analisis internal dan eksternal, formulasi strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2016) penelitian kualitatif ialah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kalimat tertulis. Lokasi penelitian ini ialah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian menggunakan teori proses manajemen strategi oleh Ramli dan Kartini (2022) yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya:

1. Identifikasi Visi dan Misi

Tahapan awal Dimana organisasi ingin mengembangkan strategi baru untuk mencapai tujuan.

2. Analisis Internal dan Eksternal

Analisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman organisasi.

3. Formulasi Strategi

Proses penyusunan langkah-langkah ke depan untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Implementasi Strategi

Proses untuk menjalankan dan melakukan perencanaan strategis yang telah diformulasikan.

5. Evaluasi dan Kontrol

Melakukan evaluasi dan kontrol terhadap strategi yang telah diimplementasikan.

Subjek pada penelitian ini meliputi Kasi Catatan Sipil, Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, serta masyarakat/pemohon yang terlibat dalam layanan JBT Sayang. Sumber data pada penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder didapat melalui laporan tertulis, arsip data, dokumen elektronik, serta catatan-catatan lain yang berkaitan dengan layanan JBT Sayang. Teknik analisis data pada penelitian ini melalui beberapa tahap seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (JBT Sayang) merupakan inovasi dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan yang digagas oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Layanan tersebut mendapatkan dukungan penuh dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Jemput bola ini dilakukan oleh tim JBT dengan cara mendatangi desa-desa yang ada di Kabupaten Sidoarjo khususnya daerah yang jauh dari jangkauan kantor pemerintahan dan daerah dengan presentase kepemilikan dokumen kependudukan rendah. Melalui JBT Sayang masyarakat dapat secara langsung datang ke balai desa tempat domisilinya ketika program dilaksanakan untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

JBT Sayang dilaksanakan rutin perminggu dalam bentuk kegiatan penyuluhan terkait pentingnya kepemilikan kependudukan dengan berbagai macam pembicara dan pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang diperuntukkan hanya untuk warga desa dimana layanan dilaksanakan dengan estimasi waktu pelayanan pukul 08.00 WIB hingga 12.00 WIB. Adapun prosedur atau alur dalam pelayanan JBT Sayang ialah sebagai berikut:

- a. Pemohon menyerahkan berkas yang telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan kepada petugas JBT.
- b. Verifikasi kelengkapan dan kesesuaian berkas oleh petugas verifikasi.
- c. Apabila berkas sudah lengkap dan benar maka pemohon akan diberikan tanda terima dan bukti pengambilan yang nantinya akan dipergunakan untuk mengambil dokumen yang menjadi pengajuan pelayanan, namun apabila berkas masih belum memenuhi persyaratan maka berkas akan dikembalikan kepada pemohon agar dilengkapi terlebih dahulu.
- d. Berkas yang sudah lengkap akan diserahkan kepada petugas operator untuk diproses.
- e. Setelah berkas pengajuan selesai diproses, maka akan dilakukan serah terima dokumen kepada pemohon.

JBT Sayang menyediakan berbagai macam pelayanan yang terintegrasi sehingga harapannya dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Namun ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan layanan tersebut. Berikut ialah uraian mengenai proses manajemen strategi layanan JBT Sayang oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dianalisis menggunakan teori Ramli dan Kartini (2022) yang terdiri dari lima indikator:

1. Identifikasi Visi dan Misi

Tahap pertama dalam penetapan manajemen strategi adalah dengan melakukan identifikasi

terhadap visi dan misi organisasi. Wibisono (2006) mendefinisikan visi sebagai rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita sebuah organisasi yang ingin dicapai. Sedangkan Drucker (dalam Amirullah, 2015) mendefinisikan misi sebagai alasan mendasar eksistensi suatu organisasi.

Visi dan misi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo merupakan visi dan misi Kabupaten Sidoarjo. Visi Kabupaten Sidoarjo ialah terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang sejahtera, maju, berkarakter, dan berkelanjutan. Sedangkan untuk misinya dijabarkan menjadi 5 poin, sebagai berikut:

- a. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan tangkas melalui digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha.
- b. Membangkitkan pertumbuhan ekonomi dengan fokus pada kemandirian lokal berbasis usaha mikro, koperasi, pertanian, perikanan, sektor jasa dan industri untuk membuka lapangan pekerjaan dan mengurangi kemiskinan.
- c. Membangun infrastruktur ekonomi dan sosial yang modern dan berkeadilan dengan memperhatikan keberlanjutan lingkungan.
- d. Membangun SDM unggul dan berkarakter melalui peningkatan akses pelayanan bidang pendidikan, kesehatan serta kebutuhan dasar lainnya.
- e. Mewujudkan masyarakat religius yang berpegang teguh pada nilai-nilai keagamaan serta mampu menjaga kerukunan sosial antar warga.

Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berperan dan terlibat langsung dengan visi, misi dan program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah. Hal tersebut ditunjukkan melalui misi poin 1 yaitu keterlibatan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Tujuan dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo ialah terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mengadakan program-program seperti, program penunjang daerah kabupaten/kota, program pelayanan pendaftaran penduduk, program pelayanan pencatatan sipil, program pengelolaan profil kependudukan. Salah satu produk dari program pelayanan pencatatan sipil ialah layanan JBT Sayang

Tujuan layanan JBT Sayang ialah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan. Hal tersebut sejalan dengan visi dan misi Kabupaten Sidoarjo. Dengan sejalannya visi

dan misi Kabupaten Sidoarjo dengan Dspendukcapil Kabupaten Sidoarjo beserta tujuan dari JBT Sayang dapat dijadikan alasan kuat pelaksanaan layanan JBT Sayang oleh Dspendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

2. Analisis Internal dan Eksternal

Analisis internal dan eksternal organisasi terdiri dari *Strength* (Kekuatan), *Weakness* (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang), dan *Threat* (Ancaman). Berikut urainnya:

a. *Strength* (Kekuatan)

Winer (dalam Sari dan Meirinawati, 2021) mengartikan kekuatan sebagai atribut internal organisasi dalam membantu pencapaian tujuan. Berikut ialah kekuatan yang dimiliki oleh Dspendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam menyelenggarakan layanan JBT Sayang:

1) Struktur Organisasi

Dalam pelaksanaannya, JBT Sayang melibatkan kerjasama antar bidang di Dspendukcapil yang terdiri dari bidang catatan sipil, bidang pendaftaran penduduk, bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan serta bidang pemanfaatan informasi administrasi kependudukan. Tim JBT terdiri dari pegawai pada tiap-tiap bidang tersebut. Sebelum JBT Sayang dilaksanakan terdapat surat perintah tugas (SPT). SPT tersebut berisikan nama pegawai dan tupoksi masing-masing pegawai. SPT disesuaikan dengan bidang pegawai di Dspendukcapil sehingga tiap pegawai bekerja secara terstruktur dan sesuai dengan struktur organisasi yang ada.

2) Budaya Organisasi

Tidak ada budaya organisasi tertentu yang diterapkan oleh tim JBT pada saat melayani masyarakat. Sejak awal menjadi bagian dari Dspendukcapil Kabupaten Sidoarjo pegawai dituntut untuk tulus, ramah dan peduli ke masyarakat. Hal-hal tersebut merupakan komitmen yang dibentuk sejak awal untuk melayani masyarakat. Berikut ialah gambar terkait interaksi antara tim JBT dengan masyarakat:



Gambar 2. Interaksi tim JBT dengan Masyarakat

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Gambar diatas merupakan interaksi antara tim JBT dengan masyarakat dimana salah satu tim JBT sedang membantu dan memberikan arahan kepada masyarakat untuk cara pengisian formulir persyaratan pengajuan dokumen kependudukan. Budaya organisasi yang ditunjukkan oleh tim JBT ialah kepedulian, tanggung jawab, kerja keras, keramahan dan ketulusan dalam memberikan pelayanan JBT Sayang. Budaya organisasi serta komitmen pegawai merupakan salah satu pendekatan yang diupayakan oleh Dspendukcapil Kabupaten Sidoarjo agar menumbuhkan rasa percaya dari masyarakat.

3) SDM Berkompeten

Kualitas sumber daya manusia menjadi kekuatan dalam melaksanakan JBT Sayang. Layanan JBT Sayang ditangani oleh sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya masing-masing. Tim JBT tetap menjalankan tugasnya dengan baik dan dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu walaupun kondisi di lapangan *hectic*. Semua pegawai yang terlibat saling bekerjasama untuk keberhasilan pelaksanaan layanan JBT Sayang.

4) Bentuk Layanan

JBT Sayang didesain sebagai pelayanan yang terintegrasi dimana menggabungkan beberapa layanan dalam sekali kepengurusan dokumen. Misalnya, pemohon akan melakukan pengajuan akta kelahiran nantinya dokumen yang didapatkan ialah akta kelahiran, KK sekaligus KIA. Hal semacam ini biasa disebut dengan sistem paket.

Keunggulan lainnya ialah dokumen dapat diselesaikan di hari itu juga saat program dilaksanakan. Namun, dengan syarat apabila pengajuan diterima oleh tim JBT sebelum pukul 10.00 WIB. Sedangkan untuk pengajuan yang masuk diatas jam 10.00 WIB dokumen akan selesai dan dapat diterima oleh pemohon satu

minggu kemudian di balai desa. Pemohon tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor Dispendukcapil atau ke MPP Lingkar Timur, dokumen-dokumen yang telah selesai akan diantarkan oleh pegawai Dispendukcapil ke balai desa tempat JBT Sayang dilaksanakan sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Dengan adanya pelayanan yang terintegrasi dan kecepatan penyelesaian dokumen kependudukan mampu menarik antusiasme yang lebih besar dari masyarakat. Berikut ialah beberapa layanan yang tersedia dalam program JBT Sayang:

- a) Paket Akta Kelahiran (Akta Kelahiran, KK, dan KIA)
- b) Paket Akta Kematian (Akta Kematian, KK, dan KTP perubahan status)
- c) Paket Pindah Masuk/Keluar (KK, KTP perubahan status, KIA)
- d) Layanan KIA
- e) Layanan Kartu Keluarga
- f) Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- g) Konsultasi Informasi Adminder

b. *Weakness* (Kelemahan)

Winer (dalam Sari dan Meirinawati, 2021) kelemahan ialah atribut internal organisasi yang berbahaya bagi pencapaian tujuan. Sedangkan Ramli dan Kartini (2022) menyatakan bahwa kelemahan ialah sebuah keterbatasan atau kekurangan sumber daya atau kemampuan organisasi. Berikut ialah kelemahan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo:

1) Kurangnya jumlah pegawai

Jumlah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dinilai masih kurang. Jumlah pegawai yang melakukan pelayanan JBT Sayang tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang. Kurangnya jumlah pegawai berdampak pada pelaksanaan JBT Sayang yang hanya dilakukan 1 minggu sekali sehingga menyebabkan belum meratanya pelaksanaan JBT Sayang di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, keterbatasan waktu pelayanan JBT Sayang juga akibat dari kurangnya jumlah pegawai, pelayanan hanya dibuka sampai jam 12.00 WIB dikarenakan setelah melaksanakan JBT Sayang pegawai akan kembali ke kantor untuk pelayanan di kantor.

Pada saat pelaksanaan layanan, tim JBT cukup kewalahan dalam menghadapi banyaknya pemohon yang datang. Hal tersebut juga berdampak pada kurang fokusnya pegawai sehingga tak jarang melakukan kesalahan dalam memberikan formulir persyaratan yang dibutuhkan pemohon. Oleh karena itu, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo harus memaksimalkan sumber daya manusia yang dimiliki dan apabila memungkinkan untuk dilakukan penambahan pegawai.

2) Keterbatasan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki Dispendukcapil untuk menunjang pelaksanaan JBT Sayang sudah cukup memadai. Hanya saja masih terdapat kekurangan sarpras yakni alat perekaman KTP. Alat perekaman KTP milik Dispendukcapil diletakkan di MPP Lingkar Timur dikarenakan semua pelayanan Dispendukcapil saat ini dialihkan ke MPP. Setiap harinya terdapat sekitar 350 pemohon yang datang kesana untuk cetak KTP sehingga sangat tidak dimungkinkan untuk membawa alat perekaman KTP saat layanan JBT Sayang. Keterbatasan alat rekam KTP tersebut berdampak pada pengurusan KTP melalui layanan JBT Sayang hanya bisa ditampung dan tidak bisa terselesaikan dalam satu hari jadi.

c. *Opportunity* (Peluang)

Peluang menurut Winer (dalam Sari dan Meirinawati, 2021) diartikan sebagai kondisi eksternal yang membantu sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Ramli dan Kartini (2022) Ramli dan Kartini (2022) mendefinisikan peluang sebagai situasi yang dapat memberikan keuntungan untuk organisasi.

Peluang yang dimiliki Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam melaksanakan JBT Sayang ialah pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan untuk seluruh masyarakat. Kepemilikan dokumen kependudukan sangat penting dikarenakan selalu bersinggungan dengan setiap aktivitas kehidupan masyarakat. Peristiwa seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan lain-lain harus dicatat dalam pencatatan sipil sesuai dengan fase kehidupan masyarakat (Christianingsih, 2021). Dengan adanya kebutuhan akan kepemilikan dokumen kependudukan menjadi salah satu

peluang besar bagi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk melaksanakan pelayanan JBT Sayang.

Peluang lainnya yakni dukungan penuh yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terkait pelaksanaan JBT Sayang guna memberikan kemudahan akses bagi warga dalam mengurus berbagai dokumen administrasi kependudukan.

Peluang Dispendukcapil dari pelaksanaan layanan JBT Sayang ialah meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan serta memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada masyarakat Sidoarjo.

d. *Threat* (Ancaman)

Disamping peluang yang dimiliki pasti terdapat ancaman/kendala yang harus dihadapi dan diselesaikan. Ancaman merupakan sebuah situasi yang tidak menguntungkan untuk organisasi (Ramli dan Kartini, 2022). Sedangkan Winer (Sari dan Meirinawati, 2021) mengartikan ancaman sebagai kondisi eksternal yang berbahaya bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Dalam pelaksanaan layanan JBT Sayang, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menghadapi beberapa ancaman/kendala. Berikut ialah penjabarannya:

1) Karakter/pola pikir masyarakat

Masih banyaknya masyarakat yang belum memahami alur pengurusan dokumen kependudukan. Banyak dari masyarakat yang hanya ingin menunjukkan KTP atau KK saja lalu urusannya selesai, faktanya masih banyak prosedur serta persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pengajuan dokumen kependudukan. Selain itu juga terdapat karakter pemohon yang terbilang cukup sulit diatur. Hal tersebut dibuktikan saat berlangsungnya sesi penyuluhan, seringkali ditemukan pemohon yang sibuk mengobrol dengan pemohon lainnya. Karakter masyarakat yang seperti ini cukup menyulitkan langkah Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan penyuluhan untuk mendorong kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

2) Kurang detail atau tidak meratanya penyebaran informasi mengenai persyaratan oleh pemerintah desa

Tidak meratanya penyebaran informasi tersebut menjadi kendala utama dalam pelaksanaan program JBT Sayang. Pada saat survei lokasi tim JBT akan berkoordinasi dengan pihak pemerintah desa mengenai pelaksanaan JBT Sayang. Pemerintah desa sebagai organisasi terdekat dengan masyarakat berperan untuk menyebarluaskan informasi mengenai pelaksanaan JBT Sayang mulai dari tanggal, jam, tempat, dan persyaratan yang dibutuhkan.

Namun penyebaran informasi oleh pemerintah desa tersebut kurang merata atau tidak detail. Hal ini menyebabkan terbaginya masyarakat menjadi 3 kelompok yaitu masyarakat yang mengetahui dengan detail persyaratan yang dibutuhkan, masyarakat yang mengetahui persyaratan yang diperlukan namun tidak detail, serta masyarakat yang tidak mengetahui sama sekali mengenai persyaratan atau pelaksanaan layanan JBT Sayang.

Hal senada juga terjadi dalam pembagian formulir, pada saat survei lokasi tim JBT telah menitipkan formulir yang akan digunakan saat hari H kepada pihak pemerintah desa. Namun, masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui bahwa formulir-formulir tersebut bisa diambil sebelum program JBT Sayang dilaksanakan.

Kurang meratanya penyebaran informasi mengenai persyaratan tersebut berakibat pada riuhnya kondisi di lapangan. Penolakan yang dilakukan oleh tim JBT terhadap pemohon yang membawa persyaratan tidak lengkap memicu amarah dari pemohon. Tak jarang tim JBT dimarahi oleh pemohon dikarenakan pemohon harus kembali ke rumah untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

3) *Trouble* pada jaringan

Trouble pada jaringan ini disebabkan oleh wifi balai desa atau erornya server pusat dalam hal ini yaitu website SIAK yang digunakan untuk pengurusan akta. Jika hal tersebut terjadi maka tim JBT tidak bisa menyelesaikan dokumen-dokumen yang diajukan oleh pemohon. Upaya yang

dapat dilakukan oleh tim JBT hanya menampung pengajuan dan memberikan pengertian kepada pemohon bahwa pengajuan akan selesai minggu depan kemudian pemohon akan diberikan tanda terima dan bukti pengambilan dokumen. Berikut ialah tanda terima dan bukti pengambilan dokumen kependudukan dalam program JBT Sayang:



Gambar 3. Tanda Terima dan Bukti Pengambilan Dokumen

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Tanda terima dan bukti pengambilan digunakan masyarakat untuk mengambil dokumen kependudukan yang telah diselesaikan oleh tim JBT seminggu setelah pelaksanaan JBT Sayang di balai desa.

3. Formulasi Strategi

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo memerlukan perumusan strategi dan kebijakan secara komprehensif. Penyusunan strategi didasarkan dengan kondisi internal berupa kekuatan dan kelemahan serta kondisi eksternal berupa peluang dan ancaman. Formulasi strategi ini meliputi tahap penetapan tujuan spesifik, pengembangan strategi dan penetapan strategi. Adapun tujuan serta strategi yang ditetapkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo ialah sebagai berikut:

VISI : Terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang Sejahtera, Maju, Berkarakter dan Berkelanjutan.			
MISI 1: Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Transparan dan Tangkas Melalui Digitalisasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kemudahan Berusaha			
Tujuan	Sasaran	Strategi	Kebijakan
Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Dan Dalam Rangka Pelayanan yang Berkualitas	Meningkatnya kualitas pelayanan admindukcapil sesuai standar	Meningkatkan inovasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam pelayanan kepada masyarakat	1. Memperikan sosialisasi dan penyuluhan kepada Masyarakat tentang kepentingan perubahan elemen data 2. Meningkatkan pelaporan pada akta kematian RT RW dan Desa/ Kelurahan belum melaporkan kematian
	Terkelolanya informasi administrasi kependudukan yang sesuai standar	Meningkatkan sosialisasi dan informasi yang transparan untuk kemudahan pada pelayanan	

Gambar 4. Tabel, Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Kebijakan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Renstra Dispendukcapil 2021-2026

Berdasarkan dokumen renstra diatas, tujuan dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo ialah terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Strategi yang memfokuskan pada pelaksanaan JBT Sayang tercantum pada poin 1 yang menyebutkan bahwa meningkatkan inovasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan menjabarkannya ke beberapa kebijakan yang dilakukan, meliputi:

- Memberikan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang kepentingan perubahan elemen data.
- Meningkatkan pelaporan pada akta kematian RT RW dan desa/kelurahan yang belum melaporkan kematian.

Dalam memformulasikan sebuah strategi, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo melakukan diskusi sebagai tindak lanjut dari identifikasi visi misi dan analisis internal eksternal. Diskusi tersebut hanya dilakukan oleh sumber daya manusia internal organisasi yang terkait tanpa melibatkan perwakilan dari luar organisasi yang didasarkan pada pengamatan/observasi. Perwakilan dari tiap-tiap bidang yang terkait dengan layanan JBT Sayang berkumpul untuk merencanakan bentuk dari pelayanan jemput bola ini. Selanjutnya, dirapatkan mengenai konsep dari pelayanan paket dalam program JBT Sayang.

Tujuan layanan JBT Sayang ialah guna meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Sidoarjo dan mendorong kesadaran masyarakat mengenai arti pentingnya dokumen kependudukan. Selain itu, juga bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan administrasi kependudukan serta meningkatkan kualitas layanan publik

Untuk mencapai tujuan program maka yang diperlukan berikutnya adalah strategi organisasi. Dalam layanan JBT Sayang Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menetapkan strategi yaitu promosi agenda JBT Sayang melalui media sosial yang dimiliki, sosialisasi langsung yang dilakukan oleh tim JBT kepada masyarakat pra hari pelaksanaan program, penyerahan formulir persyaratan pengajuan dokumen kependudukan kepada pemerintah desa, serta bekerjasama dengan pemerintah desa untuk menyebarkan informasi mengenai pelaksanaan program JBT Sayang lengkap dengan apa saja persyaratan yang diperlukan. Berikut ialah contoh promosi agenda JBT Sayang

oleh Dpendukcapil Kabupaten melalui platform Instagram:



Gambar 5. Postingan Dpendukcapil Mengenai Promosi Agenda JBT Sayang
Sumber: Instagram Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo, 2024

Gambar diatas merupakan bentuk promosi agenda JBT Sayang yang dilakukan oleh Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo melalui sosial mediana yakni instagram. Promosi tersebut diposting 3 hari sebelum pelaksanaan JBT Sayang. Melalui promosi tersebut diharapkan masyarakat dapat mengetahui dan mempersiapkan persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan dokumen kependudukan dengan baik.

Dalam menjalankan layanan JBT Sayang Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo tentu memiliki dasar/pedoman. JBT Sayang berpedoman pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor 067/1350/438.5.12/2022 tentang Inovasi JBT (Jemput Bola Terpadu) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. SK tersebut menjelaskan dan menjabarkan mengenai susunan keanggotaan serta tim pelaksana JBT Sayang.

4. Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan proses untuk menjalankan dan melaksanakan perencanaan strategis yang telah diformulasikan. Dalam layanan JBT Sayang pengimplementasiannya dimulai dari pemilihan lokasi. Dalam menentukan lokasi pelaksanaan JBT Sayang, tim JBT melakukan roadshow data milik Dpendukcapil. Sasaran utamanya ialah daerah dengan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan rendah dan jauh dari

jangkauan kantor pemerintahan. Dpendukcapil akan bersurat ke desa tersebut kemudian survei lokasi untuk *make a deal* banyak hal. Survei lokasi dilakukan beberapa hari sebelum program dilaksanakan. Tak jarang ada desa yang mengajukan permohonan kepada Dpendukcapil untuk penyelenggaraan JBT Sayang, seperti halnya pada kasus penggabungan desa di Sidoarjo.

Pelaksanaan suatu program yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk masyarakat tidak luput dari perencanaan dan pengelolaan anggaran. Pada program JBT Sayang aspek anggaran didapatkan dari pengadaan Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo sendiri. Tidak ada kendala yang berarti mengenai pengelolaan anggaran layanan JBT Sayang selama ini.

Adapun SOP mengenai pelaksanaan program sudah jelas yakni pengerjaan pengajuan dokumen kependudukan berdurasi 1-5 hari kerja, tanpa dipungut biaya kecuali dipergunakan untuk kelengkapan persyaratan pengajuan dokumen kependudukan seperti pembelian materai. Pengajuan yang masuk sebelum pukul 10.00 WIB dan telah diverifikasi oleh petugas akan diselesaikan pada hari itu juga. Sedangkan untuk permohonan yang masuk diatas pukul 10.00 WIB akan diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja dan akan diantarkan ke balai desa setempat. Berikut ialah bukti penyerahan dokumen bagi masyarakat yang pengajuannya masuk sebelum pukul 10.00 WIB:



Gambar 6. Penyerahan Dokumen Oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Persyaratan yang diperlukan untuk pengajuan bisa diakses melalui website Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Dalam pelaksanaan JBT Sayang, persyaratan yang diperlukan diposting bersamaan dengan promosi agenda JBT Sayang di akun instagram Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Dalam mengoptimalkan pelaksanaan JBT Sayang, Dpendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah

melakukan beberapa upaya yaitu dengan penyebarluasan informasi mengenai agenda JBT Sayang melalui instagram milik Dispendukcapil, melakukan sosialisasi langsung saat pra hari pelaksanaan pelayanan oleh tim JBT kepada masyarakat yang berdomisili dekat dengan balai desa mengenai pelaksanaan program dan persyaratan pengurusannya, menyerahkan formulir persyaratan pengajuan dokumen kepada pemerintah desa setempat, serta berkerja sama dengan pemerintah desa untuk penyebaran informasi mengenai pelaksanaan JBT Sayang.

Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo memiliki harapan besar ke pemerintah desa dikarenakan mereka mempunyai akses lebih dekat ke masyarakat. Dalam hal ini Dispendukcapil berperan namun pihak desa juga harus aktif membantu agar pada saat pelaksanaan JBT pemohon yang datang banyak dan mereka sudah teredukasi mengenai persyaratannya. Namun, dalam pelaksanaannya hal ini masih menjadi kendala, sering kali ditemukan pemerintah desa yang tidak menyebarkan informasi mengenai persyaratan dengan detail kepada masyarakat. Tidak meratanya penyebaran informasi mengenai persyaratan pengurusan dokumen berakibat pada saat pelayanan banyak dari pemohon yang belum mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan sehingga tidak jarang pemohon marah ketika pengajuannya dikembalikan.

Hal tersebut berbanding terbalik dengan penyebaran informasi mengenai pelaksanaan program yang dinilai sudah cukup baik dibuktikan dengan banyaknya pemohon yang datang setiap kali JBT Sayang dilaksanakan. Banyaknya pemohon yang datang saat pelaksanaan JBT Sayang dibuktikan dengan gambar dibawah ini:



Gambar 7. Antusiasme Pemohon

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berupaya maksimal untuk mempromosikan agenda JBT Sayang di media sosialnya. Tiga hari sebelum pelaksanaan JBT Sayang promosi akan digencarkan melalui *instastory* dan postingan instagram

Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Update mengenai lokasi tujuan JBT Sayang selalu diposting di akun instagram tersebut.

Untuk menunjang layanan JBT Sayang, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo juga menyiapkan strategi alternatif apabila dijumpai kendala dalam pelaksanaan program seperti masalah erornya server pusat pada website SIAK. Langkah selanjutnya yang dilakukan ialah menampung pengajuan yang masuk kemudian para pemohon akan diberikan pemahaman bahwa sedang ada kendala pada server pusat sehingga tim JBT tidak dapat menyelesaikannya pengajuannya pada hari yang bersamaan dengan pelaksanaan program. Pengajuan akan selesai dan dikirim dalam waktu 5 hari kerja, masyarakat dapat mengambil dokumen pengajuannya di balai desa dengan menunjukkan tanda terima dan bukti pengambilan yang telah diberikan oleh tim JBT Sayang.

Selain itu, untuk mengatasi permasalahan seperti keterbatasan waktu pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menyiapkan strategi alternatif yakni mengarahkan pemohon yang datang melebihi jam pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi plavon. Pengurusan melalui aplikasi plavon dapat dibantu oleh salah satu perangkat desa yang menjadi operator plavon yang sebelumnya telah mendapatkan bimbingan teknis dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Sehingga dengan alternatif yang telah direncanakan dan diterapkan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat mengoptimalkan pelaksanaan JBT Sayang.

Untuk mengembangkan program JBT Sayang di Kabupaten Sidoarjo, Dispendukcapil berupaya guna meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat terkait administrasi kependudukan melalui penyuluhan yang dilakukan pada saat hari pelaksanaan JBT Sayang dengan pembicara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berikut ialah gambar penyuluhan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo:



Gambar 8. Penyuluhan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Penyuluhan yang dilakukan berperan penting dalam mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Pada saat penyuluhan masyarakat dapat bertanya langsung kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengenai administrasi kependudukan, khususnya kasus-kasus yang rumit. Sehingga dapat menghasilkan output berupa solusi yang membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Penyuluhan tersebut merupakan salah satu upaya yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan pengetahuan serta pemahaman masyarakat mengenai dokumen kependudukan.

Strategi-strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah tepat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pemohon yang datang ke balai desa tujuan setiap pelaksanaan program JBT Sayang. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah berhasil menarik minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan melalui layanan JBT Sayang. Keberhasilan tersebut juga dibuktikan melalui adanya peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Pada tahun 2020 dan 2021 sebelum program JBT Sayang intens dilaksanakan kepemilikan dokumen akta kelahiran di Kabupaten Sidoarjo meningkat namun belum signifikan. Kemudian pada saat tahun 2022 dimana layanan JBT Sayang instens dilaksanakan kepemilikan dokumen akta kelahiran meningkat signifikan hingga menyentuh angka 886.846 dokumen.

5. Evaluasi dan Kontrol

Proses manajemen strategi yang terakhir ialah evaluasi dan kontrol. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo melakukan evaluasi dengan cara periodik yaitu setiap minggu setelah layanan JBT Sayang dilaksanakan. Evaluasi tersebut dihadiri oleh tim JBT yang bertugas saat itu guna mengetahui bagaimana pelaksanaan JBT Sayang di lapangan dan apa saja kekurangan selama program berjalan yang selanjutnya akan didiskusikan dan menentukan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pelaksanaan JBT Sayang selanjutnya. Evaluasi dilakukan berdasarkan pengamatan atau observasi di lapangan terhadap pemberian layanan oleh tim JBT. Kritik dan saran dari masyarakat juga bisa menjadi bahan evaluasi bagi tim dan juga sebagai alat ukur kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan JBT Sayang.

Dengan adanya evaluasi dan kontrol tersebut, kendala atau ancaman yang terjadi pada saat pelaksanaan program JBT Sayang dapat segera diatasi dan diselesaikan dengan cepat dan tepat.

UCAPAN TERIMAKASIH

1. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen penguji.
3. Bapak Tauran, S.sos., M.soc. Sc selaku DPA
4. Dosen-dosen Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajarkan banyak hal serta memberikan pengalaman berharga untuk penulis.
5. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih karena telah memberikan dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai manajemen strategi layanan JBT Sayang oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo maka dapat disimpulkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berupaya maksimal dalam melaksanakan layanan JBT Sayang guna meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Sidoarjo. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik dalam memilih dan mengimplementasikan strategi yang digunakan untuk menunjang keberhasilan program JBT Sayang. Dalam proses identifikasi visi dan misi, JBT Sayang merupakan salah satu layanan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Layanan JBT Sayang telah sesuai dengan visi dan misi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam menganalisis internal dan eksternal telah membuahkan hasil yaitu dengan memaksimalkan kekuatan yang dimiliki berupa struktur organisasi, budaya organisasi dan SDM yang berkompeten. Selain itu juga diperkuat dengan bentuk program JBT Sayang sebagai layanan adminduk terintegrasi. Sehingga dengan beberapa kekuatan tersebut maka dapat dikombinasikan untuk meningkatkan kinerja yang baik pula khususnya dalam pelaksanaan program JBT Sayang. Sedangkan kelemahan yang dimiliki ialah kurangnya jumlah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dan faktor keterbatasan alat rekam KTP sebagai salah satu sarana dan prasarana penunjang JBT Sayang. Terdapat ancaman berupa karakter serta pola pikir sumber daya pemohon yang cenderung sulit diatur dan kurang detailnya informasi yang turun ke masyarakat mengenai persyaratan dokumen kependudukan dari pihak

pemerintah desa, serta permasalahan server pusat yang eror. Dalam pelaksanaannya JBT Sayang memiliki peluang yakni meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Untuk formulasi strategi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo juga melakukannya secara maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan penyusunan beberapa strategi yang sangat berguna bagi penyempurnaan program JBT Sayang. Antara lain ialah promosi JBT Sayang melalui media sosial milik Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, sosialisasi langsung ke masyarakat yang dilakukan oleh tim JBT pada pra hari pelaksanaan program, serta kerjasama dengan pemerintah desa tempat JBT Sayang dilaksanakan untuk menyebarkan informasi mengenai pelaksanaan JBT Sayang, formulir yang harus diisi dan persyaratan yang perlu dilengkapi untuk mengajukan permohonan.

Kemudian untuk implementasi strategi layanan JBT Sayang itu sendiri dikatakan sudah baik dibuktikan dengan ramainya balai desa oleh pemohon dalam setiap program dilaksanakan. Strategi yang dipilih dan diimplementasikan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mampu menarik antusiasme masyarakat dan berhasil untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Meskipun demikian masih terdapat kendala yang dialami, namun Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo menciptakan alternatif strategi yang baik untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi selama pelayanan. Pengembangan program juga dilakukan dengan adanya penyuluhan yang diberikan pada saat JBT Sayang berlangsung. Pelaksanaan JBT Sayang juga telah sesuai dengan pedoman yang disusun. Begitu juga dengan pengelolaan anggaran untuk program yang tidak pernah terkendala apapun.

Indikator yang terakhir ialah evaluasi dan kontrol, dengan adanya proses evaluasi maka dapat diidentifikasi masalah/kendala yang dihadapi selama proses pelayanan sehingga dapat segera ditemukan penyelesaiannya. Proses evaluasi program ini dilakukan oleh tim JBT Sayang Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo setiap seminggu sekali. Evaluasi dan kontrol ini dilakukan keesokan hari setelah program dilaksanakan. Hal ini bertujuan untuk melihat bagaimana proses pelayanan yang terjadi di lapangan yang selanjutnya akan didiskusikan dan ditentukan langkah apa yang diambil untuk pelaksanaan program JBT Sayang kedepannya.

Saran

Dalam manajemen strategi program JBT Sayang oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan sudah baik meskipun masih terdapat hambatan dan kekurangan yang perlu diselesaikan. Sehingga peneliti memberikan saran yang bersifat membangun dan dapat

dijadikan bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pada program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (JBT Sayang), diantaranya:

1. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mengupayakan untuk melengkapi keterbatasan sarana dan prasarana penunjang program JBT Sayang. Saran ini diberikan karena fakta dilapangan, alat perekaman KTP milik Dispendukcapil sangat terbatas dan digunakan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Lingkar Timur sehingga pada saat JBT Sayang tidak dapat membawa alat perekaman KTP.
2. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo meningkatkan sistem sosialisasi dan promosi agar masyarakat Sidoarjo mengenal program JBT Sayang. Saran tersebut berdampak positif bagi masyarakat/pemohon agar mengetahui program JBT Sayang beserta dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan dokumen kependudukan.
3. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sebaiknya melakukan survei kepuasan masyarakat terkait proram JBT Sayang untuk melihat dengan jelas bagaimana respon masyarakat terhadap program tersebut. SKM tersebut juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pelaksanaan JBT Sayang.
4. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo perlu untuk melakukan penambahan jumlah pegawai. Saran ini diberikan karena berdasarkan fakta di lapangan bahwa tim JBT cukup kewalahan untuk menghadapi pemohon yang datang. Hal tersebut dikarenakan jumlahnya pegawai yang melakukan pelayanan tidak sebanding dengan jumlah pemohon. Selain itu, dengan adanya penambahan jumlah pegawai pelaksanaan JBT Sayang dapat merata ke seluruh desa di Kabupaten Sidoarjo.
5. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat melibatkan lebih jauh lagi peran pemerintah desa sebagai media penyebarluasan informasi mengenai pelaksanaan program JBT Sayang ke masyarakat. Saran ini diberikan karena fakta dilapangan, kurang merata dan kurang detailnya informasi mengenai program JBT Sayang lengkap dengan persyaratannya yang disebar oleh pemerintah desa. Melalui kerjasama yang baik tersebut masyarakat dapat mengetahui dan mempersiapkan persyaratan pengajuan yang dibutuhkan dari jauh hari sehingga pada saat hari pelaksanaan JBT Sayang situasi dapat terkondisikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). *Manajemen Strategi Teori-Konsep-Kinerja* (pertama). Mitra Wacana Media.
- Christianingsih, E. (2021). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kota Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 22–41. <https://doi.org/10.59050/jian.v18i2.141>
- David, F. R. ;David F. R. (2017). *Manajemen Strategik* (15th ed.). Salemba Empat.
- Fanida, E. H., & Meirinawati, M. (2022). Strategic Management of The Faculty of Social Sciences and Law, State University of Surabaya, in Improving The Quality of Education during The Covid-19 Pandemic. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 75–83. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p75-83>
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik* (3rd ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Larasati, A. C. P. (2020). Manajemen Strategi Sentra Kreatif dan Teknologi Melalui Inovasi CAK eMUS dalam KORIDOR Coworking Space Pemerintah Kota Surabaya Alda Cyrilla Putri Larasati. *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 8(1), 1–14. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/35806>
- Moleong, L. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Oktaviana, L. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Unair*, 5, 1–8.
- Ramli, Y., & Kartini, D. (2022). *Manajemen Strategik dan Bisnis*. PT Bumi Aksara.
- Sari, A. W., & Meirinawati, M. (2021). Manajemen Strategi Program Sentra Wisata Kuliner Urip Sumoharjo Oleh Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kota Surabaya. *Publika*, 105–118. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p105-118>
- Wibisono, D. (2006). *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Erlangga.
- Zulkifli, A. P. (2019). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga*. 5(2), 233–243.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor: 067/1350/438.5.12/2022 tentang Program Inovasi JeBeTe (Jemput Bola Terpadu) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo