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
NPP. 33.0202
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: hafizaja1444@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Wiwik Roso Sri Rejeki, M.AP
Email: wiwik@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *This study is motivated by the uneven distribution of population administration document ownership in Tanjung Jabung Barat Regency. While the ownership of Family Cards (KK) and electronic Identity Cards (KTP-el) has reached a high level, the ownership of Child Identity Cards (KIA) remains relatively low. This condition reflects a disparity in the effectiveness of population administration services.* ***Purpose:*** *Therefore, this study aims to examine the service strategies implemented by the Department of Population and Civil Registration and to identify the factors affecting document ownership in the region.* ***Method:*** *This research adopts a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. The informants include officials from the Department of Population and Civil Registration as well as members of the community as service users. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. NVivo software was utilized to support the organization and visualization of qualitative data.* ***Result:*** *The findings indicate that service efforts such as mobile services, the use of technology, and public outreach activities have contributed to the improvement of KK and KTP-el ownership. However, KIA ownership is still not optimal.* ***Conclusion:*** *This is influenced by several factors, including limited public awareness, uneven service coverage, and technical challenges in implementation. Therefore, more focused efforts are needed, particularly in enhancing public understanding and expanding access to services.*

Keywords: *Document Ownership, Strategy, Tanjung Jabung Barat Regency*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum meratanya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Meskipun kepemilikan Kartu Keluarga (KK) dan KTP elektronik (KTP-el) telah menunjukkan capaian yang tinggi, kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) masih tergolong rendah. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. **Tujuan:** Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di daerah tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi empat pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta dua masyarakat sebagai pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mendukung proses analisis, peneliti memanfaatkan perangkat lunak NVivo dalam mengelola dan memvisualisasikan data hasil wawancara. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai upaya pelayanan, seperti pelaksanaan layanan jemput bola, pemanfaatan sistem berbasis teknologi, serta kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepemilikan KK dan KTP-el. Namun demikian, kepemilikan KIA masih belum optimal. **Kesimpulan:** Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingkat kesadaran masyarakat yang masih terbatas, jangkauan pelayanan yang belum merata, serta kendala teknis dalam pelaksanaan di lapangan. Dengan demikian, diperlukan upaya yang lebih terarah, khususnya dalam meningkatkan pemahaman masyarakat dan memperluas akses pelayanan.

Kata Kunci: Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Kepemilikan Dokumen Kependudukan, Strategi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Hal ini dijelaskan Gatiningsih (2013) karena "sudah menjadi kebutuhan yang mendesak untuk mewujudkan database kependudukan yang akurat dan termutakhirkan" (Gatiningsih, 2013). Menurut Ananta (1993) dalam (Hutasoit, 2017) menjelaskan bahwa Kependudukan merupakan sebuah studi yang mempelajari variabel-variabel demografi yang juga memperhatikan hubungan (asosiasi) antara perubahan penduduk dengan berbagai variabel sosial, ekonomi, politik, biologi, genetika, geografi, lingkungan, dan lain sebagainya. Administrasi kependudukan memiliki peran fundamental sebagai basis pembangunan nasional. Kepemilikan dokumen kependudukan harus dilihat sebagai bagian dari hak konstitusional warga negara. Ketiadaan dokumen akan menimbulkan *exclusion* atau keterpinggiran warga dari sistem pelayanan publik dan perlindungan sosial (Nugroho, 2017). Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak

hanya berfungsi sebagai identitas resmi penduduk, tetapi juga menjadi syarat utama dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan perlindungan hukum. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk menjamin setiap warga negara memperoleh dokumen kependudukan secara merata.

Meskipun regulasi mengenai administrasi kependudukan telah ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, terutama di wilayah perdesaan. Permasalahan yang sering ditemukan berupa keterbatasan akses menuju kantor pelayanan, minimnya sarana dan prasarana, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Simangunsong & Hutasoit (2018) dalam penelitiannya tentang penguatan pelayanan administrasi di daerah terpencil Indonesia menunjukkan bahwa pembentukan unit pelayanan baru dan pendekatan jemput bola dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan administrasi. Temuan ini memberikan wawasan penting tentang strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan cakupan pencatatan perkawinan di daerah dengan kondisi geografis yang menantang seperti Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Pusung et al. (2024) dalam studinya tentang implementasi pemenuhan hak kependudukan bagi Suku Anak Dalam di Kabupaten Batang Hari menunjukkan bahwa kelompok masyarakat adat menghadapi tantangan khusus dalam mengakses layanan pencatatan sipil, termasuk kepemilikan dokumen kependudukan. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan stelsel aktif pemerintah dalam menjangkau kelompok-kelompok marginal dan memberikan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan dan karakteristik masyarakat adat.

Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagai salah satu wilayah di Provinsi Jambi juga menghadapi kondisi serupa. Berdasarkan data kepemilikan dokumen kependudukan Tahun 2025, kepemilikan Kartu Keluarga telah mencapai 99,86%, KTP-el mencapai 97,55%, sedangkan KIA baru mencapai 46,80%, yang masih berada di bawah target nasional. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam pemerataan pelayanan administrasi kependudukan, terutama di daerah terpencil. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat agar kepemilikan dokumen kependudukan dapat ditingkatkan secara optimal melalui pelayanan yang efektif, inklusif, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Beberapa permasalahan yang ditemukan dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat antara lain masih adanya masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el, rendahnya capaian penerbitan KIA, serta adanya kesenjangan pelayanan antarwilayah. Kendala geografis berupa wilayah perdesaan dan pesisir yang cukup luas menyebabkan akses masyarakat menuju layanan administrasi kependudukan menjadi terbatas.

Selain faktor geografis, terdapat hambatan lain seperti keterbatasan infrastruktur pelayanan, belum meratanya akses teknologi informasi, rendahnya literasi administrasi masyarakat, serta kurangnya pemahaman terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Kondisi ini menyebabkan masih adanya kelompok masyarakat yang belum memperoleh hak administratif secara optimal. Oleh sebab itu, diperlukan strategi pelayanan yang lebih adaptif dan mampu menjangkau masyarakat hingga wilayah terpencil.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena kepemilikan dokumen kependudukan merupakan bagian mendasar dari pemenuhan hak administratif masyarakat. Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP-el, dan Kartu Identitas Anak tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi penduduk, tetapi juga menjadi syarat utama dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perlindungan hukum, serta akses terhadap program-program pemerintah. Oleh karena itu, rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya KIA, dapat berdampak pada terbatasnya akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang seharusnya menjadi hak dasar setiap warga negara.

Penelitian ini menjadi penting karena Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki karakteristik wilayah yang cukup luas, mencakup wilayah perdesaan, pesisir, serta daerah dengan akses pelayanan yang tidak selalu mudah dijangkau. Kondisi geografis tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan. Apabila permasalahan ini tidak dikaji secara mendalam, maka strategi pelayanan yang diterapkan berisiko belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat di lapangan, khususnya masyarakat yang berada di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan administrasi kependudukan dan pelayanan publik. Penelitian Khaerunnisa dkk. menemukan bahwa pemanfaatan sistem pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Khaerunnisa et al., 2022) Nawawi (2015) dalam penelitiannya tentang perlindungan hukum dan akibat hukum anak dari perkawinan tidak tercatat di Pengadilan Agama Tulungagung menemukan bahwa perlindungan hukum terhadap anak yang lahir dari perkawinan tidak tercatat hanya dapat dilakukan melalui isbat nikah (penetapan nikah) atau penetapan asal-usul anak. Tanpa akta perkawinan, anak tidak memiliki identitas resmi (KIA) dan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik. Penelitian Kamala dkk. menunjukkan bahwa penggunaan sistem administrasi berbasis web memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat (Kamala et al., 2022) . Selanjutnya penelitian Rohmah dan Gunawan menjelaskan bahwa pemanfaatan sistem informasi pelayanan publik berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi (Rohmah & Gunawan, 2023).

Pada level internasional, relevansi penelitian ini juga diperkuat oleh beberapa kajian komparatif. (Habaasa & Natamba, 2018) dalam penelitiannya tentang sistem registrasi sipil dan identitas nasional di Uganda menemukan bahwa pengintegrasian sistem pencatatan sipil dan identitas nasional di bawah satu Lembaga yakni National Identification and Registration Authority (NIRA) terbukti mempercepat revitalisasi sistem Civil Registration and Vital Statistics (CRVS). Penelitian tersebut juga menekankan pentingnya Mobile Vital Registration System (MVRS) dalam menjangkau penduduk yang belum terdaftar, serta menunjukkan bahwa peningkatan permintaan dokumen kependudukan baik dari sektor pemerintah maupun swasta secara signifikan mendorong perbaikan kualitas layanan publik (Habaasa & Natamba, 2018). Temuan ini memiliki relevansi langsung terhadap upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam mengintegrasikan penerbitan KK, KTP-el, dan KIA secara terpadu.

(Sullivan, 2007) mengkaji implementasi Identity Cards Act 2006 di Inggris yang memperkenalkan skema registrasi identitas nasional berbasis sistem campuran antara sanksi perdata dan pidana. Penelitian ini menyoroti implikasi praktis dari mekanisme autentikasi dan verifikasi identitas dalam sistem hukum yang menjamin hak individu terhadap pencatatan diri. Temuan Sullivan relevan bagi konteks Indonesia, khususnya dalam memahami bahwa kepemilikan dokumen kependudukan bukan semata urusan administratif, melainkan berkaitan erat dengan perlindungan hak-hak sipil warga negara (Sullivan, 2007). Dimensi hak ini memperkuat argumen bahwa strategi peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat perlu mempertimbangkan aspek perlindungan hukum, tidak hanya efisiensi birokrasi.

Dalam konteks modernisasi sistem pencatatan sipil berbasis teknologi, Vargas-Herrera dkk. (2025) mendokumentasikan implementasi tanda tangan digital pada akta kematian di Peru dalam periode 2022–2024. Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan tanda tangan digital berbasis kartu identitas elektronik (DNIe) tidak hanya meningkatkan keamanan dan kepercayaan terhadap sistem CRVS, tetapi juga mengurangi risiko pemalsuan dokumen, menekan angka under-registration, serta meningkatkan kualitas data dan efisiensi sistem secara keseluruhan (Vargas-Herrera et al., 2025) Pengalaman Peru memberikan pelajaran berharga bahwa inovasi teknologi dalam pencatatan sipil, jika diimplementasikan secara strategis dan sistematis, mampu mendorong peningkatan kepemilikan dan kepercayaan masyarakat terhadap dokumen kependudukan.

Di tingkat nasional, (Sumirat et al., 2024) mengkaji persoalan regulasi legitimasi absolut dalam penerbitan dokumen kependudukan di Indonesia. Penelitian ini menegaskan bahwa pencatatan kependudukan tidak hanya mencakup perkawinan, tetapi juga peristiwa penting lainnya seperti kelahiran, kematian, perceraian, dan rujuk, yang keseluruhannya menjadi dasar kepastian hukum bagi warga negara. Anak yang tidak memiliki akta kelahiran akan menghadapi hambatan nyata dalam mengakses layanan publik, termasuk pendidikan dan kesehatan. Bayi yang dilaporkan kelahirannya akan tercantum dalam Kartu Keluarga dan mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai basis akses layanan lainnya (Sumirat et al., 2024). Temuan ini secara langsung memperkuat urgensi peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan terutama KK dan KIA yang menjadi fokus penelitian ini.

(Syaputra & Nasution, 2020) dalam penelitiannya tentang perlindungan konstitusional bagi penghayat kepercayaan di Indonesia mengungkap bahwa diskriminasi dalam kolom agama pada kartu identitas telah mengakibatkan kelompok penghayat kehilangan akses terhadap layanan publik, hukum, kesehatan, dan pendidikan. Meskipun Mahkamah Konstitusi melalui Putusan Nomor 97/PUU-XIV/2016 telah memberikan perlindungan konstitusional, implementasinya masih menghadapi hambatan di lapangan. Pemerintah kemudian merespons dengan menerbitkan Permendagri Nomor 118 Tahun 2017 tentang Formulir Kartu Keluarga, Daftar, dan Akta Pencatatan Sipil (Syaputra & Nasution, 2020). Penelitian ini memperlihatkan bahwa persoalan kepemilikan dokumen kependudukan tidak dapat dilepaskan dari konteks keberagaman sosial dan perlindungan hak asasi manusia.

Penelitian lainnya secara konsisten menunjukkan bahwa strategi organisasi dan inovasi pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi dan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas pelayanan administrasi kependudukan, baik dalam konteks nasional maupun internasional. Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang lebih menekankan pada strategi organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat—sebuah kajian yang belum banyak

dilakukan di wilayah Provinsi Jambi, khususnya dalam konteks KK, KTP-el, dan KIA secara simultan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan penelitian sebelumnya karena secara khusus mengkaji strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan melalui pendekatan strategi organisasi. Penelitian ini tidak hanya membahas aspek pelayanan berbasis teknologi informasi, tetapi juga mengkaji upaya strategis yang dilakukan organisasi dalam mengatasi hambatan pelayanan pada wilayah dengan karakteristik geografis tertentu.

Selain itu, penelitian ini menggunakan teori strategi menurut Mintzberg (1987) melalui pendekatan 5P (Plan, Ploy, Pattern, Position, dan Perspective) untuk menganalisis strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai pelaksanaan strategi organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya berfokus pada hasil yang diperoleh, tetapi juga pada proses pelaksanaan strategi, faktor pendukung, serta hambatan yang dihadapi dalam implementasinya.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagai instansi yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya fenomena masih belum optimalnya tingkat kepemilikan beberapa dokumen kependudukan serta perlunya strategi yang tepat untuk meningkatkan cakupan pelayanan kepada masyarakat.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada 6 orang informan yang dipilih secara purposive, yaitu Kepala Dinas Dukcapil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informas Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, serta pejabat di Disdukcapil yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan secara langsung terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, dan secara accidental sampling yang dimana penulis mewawancarai penduduk yang sudah melakukan pelayanan administrasi kependudukan (1 orang) dan belum melakukan pelayanan administrasi kependudukan (1 orang). Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual pelaksanaan pelayanan di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan, dokumen, arsip, serta data statistik yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman (2014) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta penggunaan aplikasi NVivo untuk memberikan keabsahan pada data. Analisis penelitian menggunakan teori strategi Mintzberg melalui pendekatan 5P, yaitu *Plan* (rencana), *Ploy* (siasat), *Pattern* (pola), *Position* (posisi), dan *Perspective* (perspektif).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami strategi Disdukcapil dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan (KK,KTP-el,KIA) di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, penting terlebih dahulu untuk melihat karakteristik demografis di wilayah ini yang mempengaruhi dinamika pelayanan dan pencatatan administrasi kependudukan.

Tabel 1. Proporsi Penduduk menurut kelompok umur tahun 2025

No	Kelompok Umur	Jumlah Penduduk Tahun 2025		
		Laki-laki	Perempuan	**Lk+Pr**
1.	0-4	12.436	11.525	23.961
2.	5-9	15.872	14.874	30.746
3.	10-14	16.342	15.285	31.627
4.	14-19	14.297	13.789	28.086
5.	20-24	15.405	14.386	29.791
6.	25-29	13.841	12.865	26.706
7.	30-34	12.646	12.262	24.908
8.	35-39	13.504	13.301	26.805
9.	40-44	14.248	13.469	27.717
10.	45-49	12.488	11.629	24.117
11.	50-54	10.632	9.581	20.213
12.	55-59	7.973	7.298	15.271
13.	60-64	5.874	5.239	11.113
14.	65-69	3.784	3.384	7.168
15.	70-74	2.312	2.176	4.488
16.	75-79	2.034	2.227	4.261
Total		**173.688**	**163.290**	**336.978**

Sumber: Data Konsolidasi Bersih (DKB) Sem 2 Tahun 2025, Dinas Dukcapil Kab. Tanjab Barat, Diolah oleh peneliti 2026

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat, capaian kepemilikan dokumen kependudukan dapat digunakan sebagai gambaran kondisi aktual pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilaksanakan. Data

tersebut memberikan informasi mengenai tingkat kepemilikan berbagai jenis dokumen kependudukan sekaligus menjadi dasar dalam menilai pelaksanaan strategi peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan.

Tabel 2. Capaian Kepemilikan Kartu Keluarga (KK) per Januari 2026

No	Kecamatan	Jumlah Kepala Keluarga	Jumlah yang Memiliki KK	Jumlah yang belum Memiliki KK	%
1.	Tungkal Ulu	4.710	4.710	0	100,00
2.	Tungkal Ilir	23.118	23.118	0	100,00
3.	Pengabuan	8.455	8.455	0	100,00
4.	Betara	9.895	9.895	0	100,00
5.	Merlung	5.390	5.390	0	100,00
6.	Tebing Tinggi	11.003	11.003	0	100,00
7.	Batang Asam	10.874	10.874	0	100,00
8.	Renah Mendaluh	5.355	5.355	0	100,00
9.	Muara Papalik	3.383	3.383	0	100,00
10.	Seberang Kota	3.041	3.041	0	100,00
11.	Bram Itam	6.183	6.183	0	100,00
12.	Kuala Betara	4.577	4.577	0	100,00
13.	Senyerang	8.258	8.258	0	100,00
	Total	104.242	104.242	0	100,00

Sumber: Dinas Dukcapil Kab. Tanjab Barat, diolah oleh Peneliti, 2026

Tabel 3. Capaian Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) per Januari 2026

No	Kecamatan	Wajib KTP	Perekaman KTP-el			Kepemilikan KTP-el
			Sudah Rekam	Belum Rekam	(%)	
1	Tungkal Ulu	10.659	10.600	59	99,45	10.552
2	Tungkal Ilir	54.316	53.997	319	99,41	53.849
3	Pengabuan	19.662	19.522	140	99,29	19.410
4	Betara	22.387	22.281	106	99,53	22.209
5	Merlung	11.726	11.672	54	99,54	11.651
6	Tebing Tinggi	25.539	25.350	189	99,26	25.151
7	Batang Asam	24.160	23.856	304	98,74	23.789
8	Renah Mendaluh	11.782	11.717	65	99,45	11.664
9	Muara Papalik	7.593	7.534	59	99,22	7.497
10	Seberang Kota	6.855	6.811	44	99,36	6.769
11	Bram Itam	14.106	14.035	71	99,50	13.936
12	Kuala Betara	10.229	10.158	71	99,31	10.140
13	Senyerang	18.794	18.658	136	99,28	18.505
	Total	237.808	236.191	1.617	99,32	235.122

Sumber: Dinas Dukcapil Kab. Tanjab Barat, diolah oleh Peneliti, 2026

Tabel 4. Capaian Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) per Januari 2026

No	Kecamatan	Jumlah Anak 0-17 Tahun			Kepemilikan Kartu Identitas Anak		
		LK	PR	JML	Telah Memiliki	Belum Memiliki	(%)
1	Tungkal Ulu	2.404	2.262	4.666	3.874	792	83,08
2	Tungkal Ilir	10.955	10.315	21.270	15.055	6.215	70,78
3	Pengabuan	3.668	3.247	6.915	5.443	1.472	78,71
4	Betara	5.117	4.930	10.047	4.799	5.248	47,77
5	Merlung	2.596	2.398	4.994	4.312	682	86,34
6	Tebing Tinggi	5.983	5.513	11.496	8.392	3.104	73,00
7	Batang Asam	6.367	6.034	12.401	6.476	5.925	52,22
8	Renah Mendaluh	2.880	2.607	5.487	3.834	1.653	69,87
9	Muara Papalik	1.669	1.548	3.217	2.636	581	81,94
10	Seberang Kota	1.216	1.134	2.350	1.670	680	71,06
11	Bram Itam	2.903	2.660	5.563	2.917	2.646	52,44
12	Kuala Betara	2.034	1.856	3.890	2.353	1.537	60,49
13	Senyerang	3.436	3.434	6.870	3.323	3.547	48,37
	Total	51.228	47.938	99.166	65.084	34.082	65,63

Sumber: Dinas Dukcapil Kab. Tanjab Barat, diolah oleh Peneliti, 2026

Penulis menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan menggunakan teori strategi menurut Mintzberg yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *Plan* (rencana), *Ploy* (siasat), *Pattern* (pola), *Position* (posisi), dan *Perspective* (perspektif). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui pelaksanaan strategi yang dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat.

3.1. Plan (Rencana)

Dimensi *plan* berkaitan dengan penyusunan perencanaan yang dilakukan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah menyusun berbagai program dan kegiatan yang diarahkan untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat.

Perencanaan tersebut diwujudkan melalui penyusunan target capaian kepemilikan dokumen kependudukan, peningkatan kualitas pelayanan administrasi, serta pelaksanaan pelayanan jemput bola kepada masyarakat. Selain itu, dilakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan agar masyarakat memiliki kesadaran terhadap kebutuhan administrasi kependudukan.

Perencanaan yang dilakukan juga memperhatikan kondisi geografis wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang memiliki beberapa wilayah dengan akses pelayanan yang relatif jauh, sehingga pelayanan yang dilakukan diharapkan dapat menjangkau seluruh masyarakat secara merata.

3.2. Ploy (Siasat)

Dimensi *ploy* merupakan strategi yang dilakukan organisasi dalam menghadapi berbagai tantangan dan hambatan selama pelaksanaan program. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat menerapkan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Salah satu upaya yang dilakukan yaitu melalui pelayanan jemput bola ke desa-desa serta pelayanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat. Strategi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang memiliki keterbatasan akses menuju kantor pelayanan.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan juga dilakukan sebagai upaya mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Strategi ini diterapkan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih mudah dan cepat.

3.3. Pattern (Pola)

Dimensi *pattern* berkaitan dengan pola pelaksanaan strategi yang dilakukan secara berkelanjutan dalam organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah menerapkan pola pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pola pelayanan yang dilakukan tidak hanya berfokus pada pelayanan di kantor, tetapi juga melalui pendekatan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas. Selain itu, pola koordinasi antarpihak juga dilakukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, baik melalui kerja sama internal maupun dengan pihak terkait lainnya.

3.4. Position (Posisi)

Dimensi *position* berkaitan dengan posisi organisasi dalam menempatkan diri terhadap lingkungan dan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat berupaya menempatkan diri sebagai organisasi pelayanan publik yang memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut diwujudkan melalui penyediaan berbagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang mudah dijangkau dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan posisi tersebut, organisasi tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan administrasi, tetapi juga sebagai fasilitator dalam pemenuhan hak administrasi masyarakat.

3.5. Perspective (Perspektif)

Dimensi *perspective* berkaitan dengan cara pandang organisasi terhadap pelaksanaan strategi yang dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat memiliki pandangan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari upaya pemenuhan hak masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dipandang sebagai kegiatan administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Perspektif tersebut mendorong organisasi untuk terus melakukan

inovasi pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan bahwa strategi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat. Pelaksanaan strategi melalui pelayanan jemput bola, pemanfaatan teknologi informasi, serta kegiatan sosialisasi memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

Gambar 1. Visualisasi Mind Map NVivo



Sumber: Diolah Penulis dari hasil wawancara, 2026

Temuan penelitian ini memiliki kesesuaian dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa strategi organisasi dan inovasi pelayanan publik berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada penerapan strategi organisasi berdasarkan teori Mintzberg dalam konteks peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan strategi pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh perencanaan yang baik, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sumber daya, sarana dan prasarana, serta tingkat kesadaran masyarakat.

3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (Opsional)

Penulis menemukan beberapa faktor yang masih menjadi hambatan dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan, yaitu keterbatasan sarana pendukung pelayanan, kondisi geografis wilayah yang cukup luas, keterbatasan jaringan internet pada beberapa wilayah, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Selain faktor penghambat, ditemukan pula faktor pendukung berupa komitmen organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan, serta dukungan masyarakat terhadap pelaksanaan program pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan telah dilaksanakan melalui berbagai upaya yang mencakup perencanaan program pelayanan, penerapan pelayanan jemput bola, pemanfaatan teknologi informasi, serta pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat. Strategi tersebut menunjukkan hasil yang cukup baik dalam mendukung peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan pelaksanaan strategi tidak hanya dipengaruhi oleh perencanaan organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sumber daya, koordinasi antarinstansi, dan tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Penelitian ini juga menemukan adanya beberapa faktor penghambat, di antaranya kondisi geografis wilayah yang cukup luas, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, keterbatasan jaringan internet pada beberapa wilayah, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pelayanan yang lebih optimal melalui penguatan inovasi pelayanan, perluasan jangkauan sosialisasi, serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pelaksanaan penelitian dan cakupan lokasi penelitian yang hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat sehingga hasil penelitian masih terbatas pada kondisi dan karakteristik wilayah penelitian tersebut.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif terkait strategi peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan dan pengembangan pelayanan administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta informasi selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan dan pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung proses penelitian hingga dapat diselesaikan dengan baik.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Ardila, D., Azahra, K., & Triase. (2023). *Sistem Informasi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Berbasis Web pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat.* http://dx.doi.org/10.30829/jistech.v9i1.20786

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

David, F. R. (2011). *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.

Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Duff, P., Kusumaningrum, S., & Stark, L. (2016). *Barriers to birth registration in Indonesia. The Lancet Global Health, 4*(12), e874--e875. https://doi.org/10.1016/S2214-109X(15)00321-6

Gatiningsih. (2013). *Kajian pelaksanaan PP 26 Tahun 2009 tentang penerapan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional (e-KTP) di Kabupaten Pamekasan. Jurnal Dukcapil*, 1(2),135–155. http://eprints.ipdn.ac.id/2405/1/Gati%20Jurnal%20Dujcapil%20IPDN.pdf

Hutasoit, I. (2017). Masalah Kependudukan di Indonesia. IPDN.http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1172/1/Masalah%20Kependudukan%20di%20Indonesia.pdf

Kamala, A. Z., Kharisma, A. P., & Pradana, F. (2022). *Pengembangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa berbasis Mobile Web (Studi Kasus: Kantor Desa Wonodadi). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK), 6*(9), 3921–3930. https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11443

Khaerunnisa, N., Maryanto, E., & Chasanah, N. (2022). *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall di Desa Sidakangen Purbalingga. Jurnal Ilmu Komputer Indonesia (JIKI)*. https://doi.org/10.54082/jiki.12

Nawawi, A. H. (2015). Perlindungan Hukum Dan Akibat Hukum Anak Dari Perkawinan Tidak Tercatat (Studi di Pengadilan Agama Tulungagung). https://doi.org/10.21274/ahkam.2015.3.1.111-136

Pusung, P. H., Poli, A., & Puspita, T. A. (2024). Implementasi Pemenuhan Hak Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Kabupaten Batang Hari. Jurnal Mapalus Ilmu Administrasi Negara, 1(1), 1-12. http://eprints.ipdn.ac.id/7625/1/REPOSITORY_TASYA%20AYU%20PUSPITA_29.0375_IMPLEMENTASI%20PEMENUHAN%20HAK%20KEPENDUDUKAN%20BAGI%20S

UKU%20ANAK%20DALAM%20DI%20KABUPATEN%20BATANG%20HARI.pdf

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). Sage Publications. https://www.metodos.work/wpcontent/uploads/2024/01/Qualitative-Data-Analysis.pdf

Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (1998). *Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management*. New York: Free Press.

Nugroho, R. (2017). *Manajemen Publik: Strategi Pengembangan SDM Aparatur Negara*. Elex Media Komputindo.

Rohmah, A. A., & Gunawan, D. (2023). *Implementasi Algoritma Priority Scheduling Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa. Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, *X*(X), XX--XX. https://doi.org/10.30591/jpit.v8i3.4891

Simangunsong, F., & Hutasoit, I. (2018). Strengthening of Administrative Services in Isolated Regions of Indonesia (Empirical Study on Formation Of New District of North Malinau and Kayan Hilir in Malinau Regency). The Social Science, 13(9), 1416-1433. http://dx.doi.org/10.3923/sscience.2018.1416.1433

Suraji, S., Saleda, E. S. R., Pusung, P. H., Jaftoran, F., & Saputra, S. R. (2023). Efektivitas Program Kampung KB Dalam Menekan Angka Kelahiran di Kabupaten Teluk Wondama, Provinsi Papua Barat. Innovative: Journal Of Social Science Research, 3(6), 5110-5119. https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.7746

Gatiningsih. (2013). KAJIAN PELAKSANAAN PP 26 TAHUN 2009 TENTANG PENERAPAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN SECARA NASIONAL (e-KTP) DI KABUPATEN PAMEKASAN PROVINSI JAWA TIMU. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *1*(2), 135–155.

Habaasa, G., & Natamba, J. (2018). Civil Registration and National Identity System All Under One Roof: Uganda's Fastest Path to the Revitalization of CRVS for Africa. *Statistical Journal of the IAOS*, *34*(3). https://doi.org/10.3233/SJI-170379

Kamala, A. Z., Kharisma, A. P., & Pradana, F. (2022). Pengembangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa berbasis Mobile Web (Studi Kasus: Kantor Desa Wonodadi). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK)*,

6(8), 3811–3820. https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11443

Khaerunnisa, N., Maryanto, E., & Chasanah, N. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall di Desa Sidakangen Purbalingga. *Prosiding / Jurnal (Dipublikasikan Online)*. https://www.neliti.com/publications/354961/sistem-informasi-pelayanan-administrasi-kependudukan-berbasis-web-menggunakan-me

Nugroho, R. (2017). *Manajemen Publik: Strategi Pengembangan SDM Aparatur Negara*. Elex Media Komputindo.

Rohmah, A. A., & Gunawan, D. (2023). Implementasi Algoritma Priority Scheduling Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, *X*(X), XX--XX.

Sullivan, C. (2007). The United Kingdom Identity Cards Act 2006 -- Civil or Criminal? *International Journal of Law and Information Technology*, *15*(3). https://doi.org/10.1093/ijlit/eal013

Sumirat, I. R., Nurwinda, M., Sanusi, A., & Jamaluddin. (2024). The Problem of Regulation on Using Absolute Legitimacy in Issuing Population Document. *Petita: Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah*, *9*(2). https://doi.org/10.22373/petita.v9i2

Syaputra, M. Y. A., & Nasution, M. (2020). Legal Protection of the Constitutional Rights of the Indigenous Faith Believers in Indonesia. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, *28*(2).

Vargas-Herrera, J., Ruiz, K. P., Martinez, H. S., & Rojas-Mezarina, L. (2025). Implementation of Digital Signatures on Death Certificates in Peru, 2022--2024. *Revista Panamericana de Salud Publica -- Pan American Journal of Public Health*, *49*, e45. https://doi.org/10.26633/RPSP.2025.45