

Implementasi Program Cepat Dekat Masyarakat di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban

Implementation of the Cepat Dekat Masyarakat Program in Bangilan District, Tuban Regency

Ahmad Dwi Ilham Syafi'i¹, Tauran², Tjitjik Rahaju³, Indah Perabawati⁴

^{1,2,3,4}Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 30 December, 2025

Revised 12 January 2026

Accepted 19 January 2026

Available online 24 January 2026

Keywords

policy implementation, CEDAK MAS,
population administration services.

Kata Kunci:

implementasi kebijakan, CEDAK MAS,
pelayanan administrasi
kependudukan



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Population administration services are a form of public service that plays an important role in ensuring the fulfilment of citizens' civil rights. The Tuban Regency Government, through the Population and Civil Registration Office, launched the *Cepat Dekat Masyarakat* (CEDAK MAS) programme as an innovative service to bring population administration services closer to the community at the sub-district and village levels. This study aims to analyse the implementation of the CEDAK MAS Programme in population administration services in Bangilan Sub-district, Tuban Regency. The research method used is qualitative with a descriptive type. Data was collected through interviews, observations, and documentation, with informants consisting of officials from the Tuban Regency Population and Civil Registration Office, Bangilan Sub-district officials, village officials, and service users. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, using George C. Edward III's policy implementation theory, which includes indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study indicate that the implementation of the CEDAK MAS Programme in Bangilan Subdistrict has not been optimal. The main obstacles identified are uneven communication with the community, limited human resources and infrastructure to support services, and bureaucratic coordination that is not yet fully integrated. Nevertheless, the implementing apparatus has shown a good level of commitment in running the programme.

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam menjamin pemenuhan hak sipil masyarakat. Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan Program Cepat Dekat Masyarakat (CEDAK MAS) sebagai inovasi pelayanan untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat hingga tingkat kecamatan dan desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program CEDAK MAS dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, aparatur Kecamatan Bangilan, perangkat desa, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program CEDAK MAS di Kecamatan Bangilan belum berjalan secara optimal. Hambatan utama ditemukan pada aspek komunikasi kepada masyarakat yang belum merata, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung pelayanan, serta koordinasi birokrasi yang belum terintegrasi secara maksimal. Meskipun demikian, aparatur pelaksana menunjukkan komitmen yang cukup baik dalam menjalankan program.

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan mudah diakses merupakan fondasi penting dalam menjamin pemenuhan hak sipil masyarakat serta mendukung tata kelola

*Corresponding Author

Email: ahmad.22166@mhs.unesa.ac.id, tauran@unesa.ac.id, tjitjikrahaju@unesa.ac.id, indahprabawati@unesa.ac.id

pemerintahan yang efektif. Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan penduduk, tetapi juga sebagai sumber data strategis bagi perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis data. Kompleksitas administrasi kependudukan menuntut keterlibatan berbagai lembaga dan koordinasi lintas sektor agar pelayanan dapat berjalan optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Zulfikar, Rozali, & Hansyar, 2022).

Dalam konteks Indonesia, penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UU Administrasi Kependudukan, 2013). Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan akta pencatatan sipil memiliki kekuatan hukum sebagai bukti sah identitas warga negara dan menjadi prasyarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik.

Meskipun telah memiliki landasan regulasi yang kuat, pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan sumber daya aparatur, sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam melakukan pembaruan data kependudukan secara tertib (Angkat, Kadir, & Isnaini, 2017).

Merespons permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi pelayanan Program Cepat Dekat Masyarakat (CEDAK MAS). Program ini dirancang sebagai bentuk pelayanan jemput bola dengan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui kecamatan dan desa. Inovasi ini sejalan dengan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018, yang menekankan pemenuhan dokumen kependudukan secara cepat, tepat, dan akurat. Selain itu, pelaksanaan Program CEDAK MAS juga didukung oleh Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, meskipun Program CEDAK MAS bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, implementasinya di tingkat kecamatan belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan kondisi empiris di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban, masih ditemukan sejumlah kendala, seperti penyebaran informasi program yang belum merata, keterbatasan fasilitas teknologi pendukung pelayanan, serta gangguan jaringan dan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berdampak pada keterlambatan proses pelayanan. Selain itu, koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pihak kecamatan dan pemerintah desa belum sepenuhnya berjalan efektif, sehingga memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan Program CEDAK MAS. Sebagian masyarakat masih belum mengetahui keberadaan program tersebut atau belum memahami mekanisme pelayanan yang diterapkan, sehingga tujuan utama program untuk

mendekatkan dan mempermudah pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah dirumuskan dengan realitas implementasi di lapangan, di mana keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh desain kebijakan, tetapi juga oleh proses pelaksanaannya (Agustino, 2014).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis implementasi Program Cepat Dekat Masyarakat (CEDAK MAS) di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menekankan pada empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, guna mengidentifikasi kesenjangan antara kebijakan ideal dengan kondisi empiris di lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai implementasi Program Cepat Dekat Masyarakat (CEDAK MAS) dalam pelayanan administrasi kependudukan. Lokasi penelitian difokuskan di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban, dengan pertimbangan bahwa kecamatan ini merupakan salah satu wilayah pelaksana Program CEDAK MAS yang masih menghadapi berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya, khususnya terkait penyebaran informasi, keterbatasan sarana prasarana, serta kendala teknis pelayanan administrasi kependudukan.

Sumber data dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari informan kunci yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pelaksanaan program, meliputi pejabat dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, aparatur Kecamatan Bangilan khususnya pada Seksi Pelayanan Umum, perangkat desa, serta masyarakat sebagai pengguna layanan Program CEDAK MAS. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung berupa peraturan perundang-undangan, Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan pelayanan, serta data administrasi kependudukan terkait.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, yaitu: (1) wawancara mendalam untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan program, kendala yang dihadapi, serta persepsi pelaksana dan masyarakat terhadap Program CEDAK MAS; (2) observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bangilan guna melihat kesesuaian antara prosedur dan praktik di lapangan; serta (3) dokumentasi berupa arsip pelayanan, data kependudukan, dan regulasi yang berkaitan dengan Program CEDAK MAS. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data dengan memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian, penyajian data dalam bentuk uraian naratif, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis ini diarahkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dengan menggunakan indikator teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Program Cepat Dekat Masyarakat (CEDAK MAS)

Program Cepat Dekat Masyarakat (CEDAK MAS) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program ini dirancang sebagai strategi pelayanan jemput bola yang bertujuan mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat hingga tingkat kecamatan dan desa. Melalui CEDAK MAS, masyarakat dapat

mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, serta akta pencatatan sipil tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil kabupaten. Di Kabupaten Tuban, Program CEDAK MAS diposisikan sebagai instrumen untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan jarak, waktu, dan akses transportasi.

Pelayanan dilakukan dengan memanfaatkan peran kecamatan sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil, yang didukung oleh sistem Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini memungkinkan proses verifikasi dan pencetakan dokumen dilakukan secara terintegrasi, meskipun dalam praktiknya masih bergantung pada kestabilan jaringan dan sistem pusat. Pada tingkat kecamatan, termasuk Kecamatan Bangilan, pelaksanaan Program CEDAK MAS dijalankan melalui mekanisme koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pihak kecamatan, dan pemerintah desa. Kecamatan berperan sebagai pelaksana teknis pelayanan, sementara pemerintah desa berfungsi sebagai penghubung informasi dan fasilitator masyarakat.

Program ini juga diarahkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan melalui pendekatan pelayanan yang lebih dekat dan mudah dijangkau. Tujuan penyelenggaraan Program CEDAK MAS sejalan dengan kebijakan nasional di bidang administrasi kependudukan, yaitu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan secara lengkap, akurat, dan mutakhir. Selain itu, program ini bertujuan mempercepat proses pelayanan, mengurangi beban pelayanan di tingkat kabupaten, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Sasaran program ini mencakup seluruh masyarakat di wilayah Kecamatan Bangilan yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Implementasi Program Cepat Dekat Masyarakat (CEDAK MAS) di Kecamatan Bangilan

Implementasi Program CEDAK MAS di Kecamatan Bangilan dilaksanakan berdasarkan kebijakan dan pedoman teknis yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Dalam pelaksanaannya, unsur implementasi kebijakan melibatkan aparat Disdukcapil, aparatur kecamatan, serta pemerintah desa sebagai pihak pendukung. Aparatur kecamatan bertindak sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan perangkat desa membantu dalam penyampaian informasi dan pendataan masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan. Kelompok sasaran program ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Bangilan yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Strategi implementasi yang diterapkan cenderung bersifat pelayanan pasif dan responsif, di mana pelayanan dilakukan ketika masyarakat datang ke kecamatan atau desa untuk mengurus dokumen kependudukan. Meskipun demikian, dalam beberapa kesempatan dilakukan pelayanan terpadu yang mendekatkan layanan ke masyarakat. Program ini dinilai mampu membantu masyarakat, khususnya dalam mengurangi biaya dan waktu tempuh pelayanan, serta memberikan kemudahan akses bagi warga yang sebelumnya mengalami kendala dalam mengurus dokumen kependudukan.

Namun, realisasi di lapangan menunjukkan bahwa implementasi Program CEDAK MAS belum sepenuhnya optimal. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan fasilitas dan gangguan teknis pada sistem SIAK yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat. Selain itu, jumlah petugas pelayanan di kecamatan yang terbatas tidak sebanding dengan jumlah permohonan pelayanan, terutama pada waktu-waktu tertentu. Kondisi ini berdampak pada antrean pelayanan dan keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan.

Dari aspek komunikasi, penyampaian informasi program kepada masyarakat belum dilakukan secara merata dan berkelanjutan. Informasi mengenai mekanisme dan manfaat Program CEDAK MAS lebih banyak disampaikan melalui jalur internal birokrasi, sementara sosialisasi langsung kepada masyarakat masih terbatas. Akibatnya, sebagian masyarakat belum memahami secara utuh keberadaan dan prosedur pelayanan melalui Program CEDAK MAS, sehingga tingkat pemanfaatan program belum maksimal.

Pada aspek sumber daya, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana menjadi faktor penghambat utama. Jumlah petugas pelayanan yang terbatas, perangkat komputer dengan spesifikasi rendah, serta ketergantungan pada jaringan internet dan sistem pusat memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya belum sepenuhnya mendukung tuntutan pelayanan yang cepat dan dekat dengan masyarakat.

Dari sisi disposisi, aparatur pelaksana menunjukkan sikap dan komitmen yang cukup baik dalam melaksanakan Program CEDAK MAS. Petugas berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan menunjukkan tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Namun, tingginya beban kerja dan keterbatasan dukungan sistem berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja pelaksana dalam jangka panjang.

Pada aspek struktur birokrasi, Program CEDAK MAS telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan. SOP tersebut dinilai cukup sederhana dan mudah dipahami, sehingga memudahkan pelaksanaan pelayanan di tingkat kecamatan. Namun, koordinasi antar instansi dan pembagian peran antara Disdukcapil, kecamatan, dan pemerintah desa belum sepenuhnya terintegrasi secara optimal, yang menyebabkan pelaksanaan program belum berjalan secara maksimal.

Secara keseluruhan, implementasi Program CEDAK MAS di Kecamatan Bangilan menunjukkan bahwa program ini memiliki tujuan dan konsep yang tepat dalam mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun, keberhasilannya masih terkendala oleh keterbatasan komunikasi kepada masyarakat, sumber daya pendukung, serta koordinasi birokrasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dengan realitas pelaksanaan di lapangan, sehingga diperlukan upaya perbaikan dan penguatan implementasi agar Program CEDAK MAS dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Program Cepat Dekat Masyarakat (CEDAK MAS) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program tersebut belum berjalan secara optimal. Meskipun Program CEDAK MAS telah dirancang sebagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat pencapaian tujuan program.

Ditinjau dari aspek komunikasi, koordinasi antar pelaksana di tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kecamatan, dan pemerintah desa telah berjalan, namun sosialisasi kepada masyarakat belum dilakukan secara merata dan berkelanjutan. Akibatnya, sebagian masyarakat belum memahami secara utuh mekanisme dan manfaat Program CEDAK MAS. Dari aspek sumber daya, keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana pelayanan, serta gangguan teknis pada sistem pendukung menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan program. Dari sisi disposisi, aparatur pelaksana menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang cukup baik dalam melaksanakan pelayanan, namun beban kerja yang tinggi dan

keterbatasan dukungan sistem berpotensi memengaruhi kinerja pelayanan. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, meskipun telah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, koordinasi lintas sektor dan pembagian peran antar pelaksana belum sepenuhnya terintegrasi secara optimal.

SARAN

Berdasarkan simpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai upaya perbaikan dan penguatan implementasi Program CEDAK MAS. Pertama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban perlu meningkatkan intensitas dan jangkauan sosialisasi Program CEDAK MAS kepada masyarakat, baik melalui pemerintah desa, media sosial, maupun forum-forum masyarakat, agar pemahaman dan partisipasi masyarakat dapat meningkat. Kedua, perlu dilakukan penguatan sumber daya pendukung pelayanan, khususnya penambahan jumlah petugas, peningkatan kualitas sarana prasarana, serta perbaikan dan pemeliharaan sistem jaringan dan aplikasi pendukung pelayanan administrasi kependudukan.

Ketiga, pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan kebijakan dan manajerial yang lebih memadai bagi aparatur pelaksana, termasuk pengelolaan beban kerja yang proporsional, agar motivasi dan kinerja pelayanan dapat terjaga. Keempat, diperlukan penguatan koordinasi dan integrasi peran antara Disdukcapil, kecamatan, dan pemerintah desa melalui mekanisme kerja yang lebih jelas dan terstruktur, sehingga pelaksanaan Program CEDAK MAS dapat berjalan lebih efektif, berkelanjutan, dan sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

REFERENSI

- Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta.
- Angkat, S., Kadir, A., & Isnaini. (2017). Pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan tertib administrasi penduduk. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 120–129.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah. (2020).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. (2018).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2013).
- Zulfikar, A., Rozali, A., & Hansyar, R. (2022). Administrasi kependudukan sebagai basis data pembangunan daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 45–56.
- Pratama, D. Y., & Rahaju, T. (2022). Implementasi inovasi layanan mobil keliling yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek sebagai solusi atas rendahnya akses masyarakat wilayah pegunungan terhadap layanan administrasi kependudukan. *[Manuscript unpublished]*.
- Utami, S. S., & Prabawati, I. (2024). Implementasi program Kalimasada dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Margorejo Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya. *[Manuscript unpublished]*.
- Ningrum, N., & Tauran. (2025). Efektivitas program Kalimasada di Kelurahan Ketabang Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *[Manuscript unpublished]*.