



## Tertib Administrasi Kependudukan : Implementasi Pelayanan Sayang Warga Di Kelurahan Gunung Anyar

Siti Chanifah<sup>1</sup>, Katerina Bataha<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

### Abstract

Received: 22 Agustus 2023  
Revised : 29 Agustus 2023  
Accepted: 02 September 2023

Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan kebijakan pelayanan Sayang Warga, yang memiliki fungsi memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada warga. Pelayanan tersebut tidak mengharuskan warga datang ke kantor kelurahan atau bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, melainkan warga dapat langsung datang ke balai RW. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi implementasi pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Gunung Anyar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan Teori Edward III yang berfokus pada empat indikator yakni (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terimplementasinya Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Gunung Anyar yang dapat diuraikan sebagai berikut : (1) Komunikasi yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta Lurah dan masyarakat sudah dilakukan dengan baik (2) Sumber daya di Kelurahan Gunung Anyar dalam mengimplementasikan pelayanan Sayang Warga sudah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat beberapa sumberdaya yang belum optimal. (3) Sikap dan komitmen pimpinan dan pelaksana kebijakan di Kelurahan Gunung Anyar sudah dilakukan dengan baik, namun para pelaksana kebijakan di level bawah belum melaksanakannya dengan optimal (4) Penerapan SOP dalam mengimplementasikan pelayanan sayang warga sudah dilakukan dengan baik, meskipun belum berjalan optimal.

**Kata Kunci:** Implementasi, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Sayang Warga, Tertib Administrasi Kependudukan

(\*) Corresponding Author: [sitichanifah27@gmail.com](mailto:sitichanifah27@gmail.com).

**How to Cite:** Chanifah S, & Bataha K. (2023). Tertib Administrasi Kependudukan : Implementasi Pelayanan Sayang Warga Di Kelurahan Gunung Anyar. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8329956>

## PENDAHULUAN

Azman (2021) menyebutkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas menjadi tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendeskripsikan pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau

Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan yang diungkapkan Hardiyansyah (2018), bahwa roda pemerintahan dikatakan berhasil apabila pelayanan publik dilakukan dengan baik dan berkualitas (Suryana, 2018). Joko Widodo (2007: 89) menekankan pentingnya kualitas pelayanan pegawai dalam organisasi publik yang lebih professional efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif (Ernawati, 2001). Hal serupa, diungkapkan oleh Tjiptono bahwa kualitas merupakan kesesuaian dengan syarat-syarat, kecocokan dalam pemakaian, perbaikan berkelanjutan, tidak terdapat kerusakan/kecacatan, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, menjalankan seluruh aktivitas dengan benar, dan sesuatu yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan." (Hardiyansyah, 2011).

Namun pada kenyataannya, tidak bisa dipungkiri bahwa potret pelayanan publik kita ditandai dengan rumit atau bertele-tele, menunda pekerjaan, biaya tinggi, pelayanan tidak tepat waktu dan petugas yang tidak berkompeten. Padahal pelayanan publik itu sendiri merupakan representasi langsung kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Namun, faktor penyebab buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah sangat bervariasi. Pertama, sumber daya manusia yang tidak memadai. Jumlah dan kualitas petugas layanan sangat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Kurangnya sumber daya manusia ini berdampak pada kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat (Ombudsmen, 2023). Hal ini sejalan dengan pendapat Nurdin (2019), bahwa Sumber daya mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan. Sebaik apapun konsep kebijakan yang dirumuskan dan seakurat apapun informasi kebijakan yang dikomunikasikan, jika tanpa adanya dukungan sumber daya yang relevan, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan memiliki hasil. Selaras dengan teori George C. Edward III (1980:11) dalam (Subarsono, 2005) mengatakan bahwa walau isi kebijakan sudah di komunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya manusia untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan dengan efektif . Sebagai contoh, jika jumlah petugas yang tersedia tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang menggunakan layanan, maka kualitas layanan akan menurun. Selain itu, sumber daya manusia yang tersedia masih kurang memadai, seperti kurangnya pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan (Ombudsman, 2023).

Kedua, maraknya pungutan liar. Pelayanan yang baik harus transparan, namun jika budaya untuk mempersulit pelayanan masih ada maka hal ini akan berdampak pada masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik harus diberi edukasi agar tidak lagi melakukan budaya memberikan uang sebagai ucapan terima kasih. Begitu juga dengan petugas, mereka harus dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun. Adanya kesempatan untuk mempercepat penyelesaian layanan menjadi kesempatan bagi pengguna layanan untuk memberikan suap kepada petugas. Dalam kondisi ini, terjadi simbiosis mutualisme, sehingga seolah tidak ada yang dirugikan dan dilanggar. Akhirnya, budaya ini menyebar ke masyarakat, sehingga jika ingin urusan cepat, maka harus memberikan uang *tip* (sogokan) kepada petugas. Rendahnya kualitas pelayanan public seperti sistem prosedur pelayanan yang rumit, SDM yang kurang profesionalisme,

ketidakpastian waktu dan biaya mengharuskan pemerintah untuk lebih responsif dalam meningkatkan pelayanan publik.

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik, diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif masyarakat dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pencatatan sipil. Kepadatan penduduk di Kota Surabaya menyebabkan kurangnya kesadaran penduduk terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dapat dilihat tiap RW yang belum tertib terhadap administrasi kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar. Mulai data warga yang belum melakukan rekam KTP untuk yang usia 17 tahun, belum memiliki KIA bagi usia 0-16 tahun, belum memiliki akta kelahiran, belum kawin tercatat, dan yang diduga meninggal tetapi belum dilaporkan. Dapat dilihat data yang paling banyak di Kelurahan Gunung Anyar yaitu yang belum memiliki KIA dan belum kawin tercatat.

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Data RW Belum Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar**

| NO RW        | BELUM REKAM |           |              | BELUM KIA   |            |              | BELUM AKTA LAHIR |           |              | DIDUGA MENINGGAL |           |              | BELUM KAWIN TERCATAT |            |              |
|--------------|-------------|-----------|--------------|-------------|------------|--------------|------------------|-----------|--------------|------------------|-----------|--------------|----------------------|------------|--------------|
|              | SEMULA      | PROGRESS  | %            | SEMULA      | PROGRESS   | %            | SEMULA           | PROGRESS  | %            | SEMULA           | PROGRESS  | %            | SEMULA               | PROGRESS   | %            |
| 1            | 35          | 24        | 68.57        | 238         | 238        | 100          | 7                | 2         | 28.57        | 14               | 10        | 71.43        | 176                  | 77         | 43.75        |
| 2            | 115         | 49        | 42.61        | 915         | 377        | 41.2         | 27               | 12        | 44.44        | 46               | 33        | 71.74        | 795                  | 285        | 35.85        |
| 3            | 47          | 2         | 4.26         | 345         | 10         | 2.9          | 17               | 0         | 0            | 11               | 7         | 63.64        | 273                  | 33         | 12.09        |
| 4            | 92          | 12        | 13.04        | 762         | 88         | 11.55        | 30               | 3         | 10           | 34               | 19        | 55.88        | 447                  | 65         | 14.54        |
| 5            | 15          | 3         | 20           | 124         | 3          | 2.42         | 3                | 0         | 0            | 5                | 4         | 80           | 65                   | 0          | 0            |
| 6            | 3           | 2         | 66.67        | 61          | 61         | 100          | 2                | 0         | 0            | 3                | 2         | 66.67        | 31                   | 5          | 16.13        |
| 7            | 31          | 0         | 0            | 381         | 0          | 0            | 21               | 0         | 0            | 5                | 1         | 20           | 178                  | 12         | 6.74         |
| 8            | 8           | 0         | 0            | 171         | 2          | 1.17         | 7                | 0         | 0            | 0                | 0         | NAN          | 73                   | 7          | 9.59         |
| 10           | 0           | 0         | NAN          | 0           | 0          | NAN          | 0                | 0         | NAN          | 0                | 0         | NAN          | 0                    | 0          | NAN          |
| <b>TOTAL</b> | <b>346</b>  | <b>92</b> | <b>26.59</b> | <b>2997</b> | <b>779</b> | <b>25.99</b> | <b>114</b>       | <b>17</b> | <b>14.91</b> | <b>118</b>       | <b>76</b> | <b>64.41</b> | <b>2038</b>          | <b>484</b> | <b>23.75</b> |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2023 (<https://kalimasada.disdukcapilsurabaya.id/index.php>)

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan kebijakan pelayanan Sayang Warga. Pelayanan tersebut tidak mengharuskan warga datang ke kantor kelurahan atau bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, melainkan warga dapat langsung datang ke balai RW. Sesuai yang disampaikan Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi, beliau mengungkapkan ketika warga Surabaya

ada yang bekerja siang hari, dia bisa mengurus administrasi kependudukan ketika ada pelayanan publik di malam hari. Harapannya pelayanan publik lebih mendekati diri ke warga, baik pengurusan KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain-lain (Kompas.com, 2022). Diharapkan dengan adanya program tersebut dapat mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam urusan administrasi kependudukan dan meningkatkan tertib administrasi kependudukan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi implementasi pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Gunung Anyar.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam tentang realitas dan proses sosial yang akan diteliti, yaitu bagaimana implementasi pelayanan Sayang Warga sebagai bentuk pengabdian kepada warga dalam menjaga ketertiban administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan Gunung Anyar. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam kepada warga RW 002, staf balai RW 002 dan Kelurahan Gunung Anyar, dan tokoh masyarakat setempat dengan berfokus pada empat indikator yakni (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi menurut teori Edward III.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi kebijakan sebuah proses yang dinamis di mana pelaksana kebijakan menjalankan aktivitas atau kegiatan yang pada akhirnya menghasilkan output dan outcome yang sesuai dengan tujuan. Untuk mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut. Serangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas, dimulai dari program, proyek, hingga kegiatan. Menurut Edward III, terdapat empat variabel dalam evaluasi kebijakan publik, yaitu komunikasi, disposisi, sumber daya, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut harus dijalankan secara prima karena antara satu variabel dengan variabel lainnya saling terkait. Dalam pembahasan ini akan membahas implementasi kebijakan pelayanan sayang warga di Kelurahan Gunung Anyar sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan.

### **1. Komunikasi**

Edward III mengungkapkan bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi tersebut hanya dapat terjadi jika para pembuat keputusan (decision maker) memahami dengan jelas tugas yang harus mereka lakukan. Penyampaian informasi yang akurat juga ditentukan oleh cara bagaimana penyampaian informasi tersebut. Komunikasi dapat diukur melalui tiga indikator yaitu proses penyampaian informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi. Indikator-indikator tersebut yang digunakan untuk melihat sejauh mana komunikasi memengaruhi implementasi kebijakan.

Indikator yang pertama adalah proses penyampaian informasi (*transmisi*), proses penyampaian ini dapat diartikan cara informan menyampaikan informasi kepada publik terkait suatu kebijakan yang akan diimplementasikan. Dalam kondisi

faktualnya, Pemerintah Kota Surabaya sebagai pembuat kebijakan pelayanan Sayang Warga melakukan sosialisasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait kepengurusan administrasi kependudukan, yang nantinya akan disosialisasikan kepada seluruh kelurahan di Surabaya. Sosialisasi tersebut dilakukan secara offline melalui pertemuan seluruh Lurah Surabaya maupun online melalui media social yang dimiliki dinas terkait Pelayanan Sayang Warga (Nurdin, 2013). Dalam sosialisasi pembuat kebijakan dapat menjelaskan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan apa saja yang bisa diurus langsung di balai RW. Indikator yang kedua dalam komunikasi ialah kejelasan informasi (*clarity*) para penyusun kebijakan harus mengkomunikasikan pesannya dengan jelas agar dapat mencapai tujuan komunikasi dengan sukses, baik kepada pelaksana kebijakan maupun masyarakat. Dalam kondisi faktualnya, komunikasi antara petugas balai RW dengan warga Kelurahan Gunung Anyar sudah jelas dan telah dilaksanakan dengan baik. Informasi yang disampaikan terkait administrasi kependudukan juga jelas, mulai dari pengurusan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah dalam kota, dan lain sebagainya. Akan tetapi hasil wawancara yang dilakukan dengan warga RW 002 juga ditemui petugas balai RW yang tidak ditempat dikarenakan ada tugas yang lainnya, karena tidak semua petugas di balai RW merupakan petugas pelayanan, ada yang petugas bagian kesejahteraan masyarakat, bagian ketentraman dan ketertiban, dan ada yang bagian kesektariatan.

**Gambar 1.1 Pelayanan Malam Di RW 002**



Indikator yang terakhir yaitu konsistensi penyampaian informasi. Implementasi suatu kebijakan akan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan jika pembuat kebijakan konsisten dengan jalannya kebijakan. Standar operasional harus ada dalam suatu kebijakan, hal ini berfungsi agar tidak menyebabkan informasi yang simpang-siur dan akan berakibat terhambatnya suatu kebijakan. Pemerintah Kota Surabaya harus memberikan informasi yang jelas dan konsisten kepada kelurahan di seluruh Surabaya dan masyarakat Surabaya tentang adanya pelayanan Sayang Warga setiap hari di balai RW masing-masing. Kesimpulannya indikator komunikasi berdasarkan kondisi faktualnya Pemerintah Kota Surabaya telah

melakukan komunikasi dengan baik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yang selanjutnya disosialisasikan kepada kelurahan di Surabaya.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor yang paling utama dalam implementasi suatu kebijakan publik. Indikator yang dapat diukur dalam sumber daya meliputi staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab, dan fasilitas yang dibutuhkan dalam implementasi (Abdoellah & Rusfiana, 2016). Parameter - parameter tersebut yang dipakai untuk mengevaluasi sejauh mana sumberdaya berdampak pada pelaksanaan kebijakan.

Staf yang cukup baik dari segi jumlah dan berkualitas, memiliki kapasitas dan kemampuan yang sesuai untuk melaksanakan tugasnya dengan baik (Nurdin, 2013). Dalam kondisi faktualnya staf yang ada di Kelurahan Gunung Anyar belum tercukupi, informasi tersebut didapat melalui wawancara dengan staf kelurahan bagian pelayanan. Jika seluruh staf disebar di balai RW, staf yang ada di kelurahan akan berkurang, dan menyebabkan antrian panjang. Dengan adanya program MSIB oleh Kemendikbud dimanfaatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Surabaya untuk bergabung dalam program MSIB sebagai mitra, dengan tujuan untuk membantu Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dispendukcapil Kota Surabaya menertibkan kesadaran pentingnya administrasi kependudukan di seluruh kelurahan di Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf kelurahan bahwa program tersebut memberikan dampak positif dan sangat membantu Kelurahan Gunung Anyar dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Dengan tugas utama peserta MSIB yaitu KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan), masyarakat menjadi lebih tau tentang pentingnya biodata di dalam kartu keluarga dan kartu identitas, pentingnya akta kelahiran bahkan sampai akta kematian.

**Gambar 1.2 Pelayanan KALIMASADA di RT 002 RW 002**



Fasilitas yang dibutuhkan dalam implementasi kebijakan public harus menunjang keberhasilan pegimplementasian kebijakan pelayanan Sayang Warga. Unsur yang paling penting dalam pelayanan Sayang Warga adalah adanya balai RW sebagai tempat menampung aspirasi warga dan pengurusan administrasi kependudukan. Kondisi faktualnya di Kelurahan Gunung Anyar terdapat RW yang tidak memiliki balai RW, salah satunya yaitu RW 008. Hal ini dapat menjadi penghambat implementasi pelayanan Sayang Warga di RW 008, karena tidak adanya sarana balai RW. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penjelasan terkait indikator sumberdaya telah sesuai dengan kondisi faktualnya sehingga indikator sumberdaya Kecamatan Sukolilo sudah berhasil dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan Sayang Warga. Namun staf dan fasilitas penunjang seperti balai RW khususnya di RW 008 masih belum memadai.

### **3. Disposisi**

Menurut Edward III dalam Indiahono (2009:32) mengatakan bahwa disposisi merupakan karakteristik yang melekat pada implementor kebijakan/program. Implementor yang memiliki sifat-sifat seperti kejujuran, komitmen, dan demokratis adalah karakter yang sangat penting. Implementor yang jujur dan berkomitmen akan selalu bertahan meskipun menghadapi banyak hambatan dalam pelaksanaan program/kebijakan. Kejujuran membimbing implementor untuk tetap berpegang pada arah program yang telah ditetapkan dalam guideline (kerangka kerja) program. Komitmen dan kejujuran implementor akan semakin meningkatkan semangat dalam melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sikap yang demokratis akan meningkatkan citra baik implementor dan kebijakan di hadapan kelompok sasaran. Sikap ini akan mengurangi resistensi masyarakat dan membangun kepercayaan dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/kebijakan. Menurut George C. Edward III dalam Agustino (2008:152), jika pelaksanaan kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan, tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya dengan baik, sehingga tidak ada bias dalam praktiknya.

Di Kelurahan Gunung Anyar sudah menerapkan pelayanan Sayang Warga di balai RW, hal itu merupakan bentuk komitmen dalam implementasi kebijakan pelayanan Sayang Warga. Dengan adanya pelayanan di balai RW memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan, staf balai RW pasti akan memberikan pelayanan dan jalan keluar yang terbaik kepada masyarakat. Siakp ini yang akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Balai RW. Pelayanan Sayang Warga dilakukan hari Senin, Rabu, Kamis, Jumat pukul 08.00-16.00, sedangkan hari Selasa dilaksanakan pukul 18.00-20.00. Dengan jadwal yang hampir setiap hari diharapkan masyarakat lebih tertib akan administrasi kependudukan.

### **4. Struktur Birokrasi**

Menurut Edward III dalam Indiahono (2009:32), struktur birokrasi memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi terdiri dari dua hal utama, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana. Mekanisme implementasi program biasanya telah ditetapkan melalui Standard Operating Procedure (SOP) dan mudah dipahami oleh yang tercantum dalam panduan

program/kebijakan. George C. Edward III dalam Agustino (2008:153) menjelaskan bahwa SOP adalah kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan tugas-tugas mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP yang baik harus mencakup kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh semua orang karena akan menjadi acuan dalam pelaksanaan kebijakan.

Selain itu, struktur organisasi pelaksana harus sederhana dan tidak rumit. Struktur organisasi pelaksana harus dapat memastikan pengambilan keputusan yang cepat dalam menghadapi situasi yang tidak terduga dalam program. George C. Edward III dalam Agustino (2008:153) juga menekankan bahwa ketika struktur organisasi tidak mendukung kebijakan yang ada, maka sumber daya akan terbuang percuma dan menghambat pelaksanaan kebijakan. Keempat variabel dalam model yang dibangun oleh Edward III saling terkait dalam mencapai tujuan dan sasaran program/kebijakan. Semuanya saling berinteraksi dalam mencapai tujuan dan satu variabel dapat memengaruhi variabel lainnya. Indikator SOP merupakan suatu acuan yang digunakan oleh pegawai ataupun implementor kebijakan dalam melakukan kegiatan (Nurdin, 2013). Dalam kondisi faktualnya, Kelurahan Gunung Anyar telah menerapkan SOP dalam pelayanan Sayang Warga. SOP pelayanan yang dilaksanakan di Kelurahan Gunung Anyar tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan. Dalam implementasi pelayanan Sayang Warga pengurusan administrasi kependudukan, pihak Kelurahan Gunung Anyar sudah menerapkan SOP dengan baik. Selain dibuat untuk memudahkan implementasi kebijakan, dalam praktiknya SOP juga dapat menjadi penghambat implementasi. Contohnya, di Kelurahan Gunung Anyar masih ada staf yang sering meninggalkan balai RW dikarenakan ada pekerjaan lain yang mereka tanggung sebagai divisi di Kelurahan Gunung Anyar.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan yang inklusif dan tidak diskriminatif menjadi suatu keharusan, oleh karena itu Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan layanan Sayang Warga di mana warga tidak perlu datang ke kantor kelurahan dalam mengurus administrasi kependudukan ataupun kepengurusan lainnya, melainkan dapat langsung di balai RW masing-masing sesuai domisili. Diharapkan dengan adanya program tersebut dapat mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam urusan administrasi kependudukan dan meningkatkan tertib administrasi kependudukan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas telah sesuai dengan teori Edwards III dengan begitu dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Gunung Anyar telah berhasil dalam mengimplementasikan kebijakan khususnya pada Pelayanan Sayang Warga di balai RW sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat terkait tertib administrasi kependudukan. Namun dalam kondisi faktualnya, masih terdapat beberapa indikator yang kurang maksimal dalam pelaksanaannya. Sehingga diharapkan penelitian ini menjadi bahan evaluasi bagi Kelurahan Gunung Anyar agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pelayanan Sayang Warga.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). Teori & Analisis Kebijakan Publik.

Azman. (2021). Inilah Beberapa Cara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>. Diakses pada tanggal 21 Juni 2023.

Ernawati, D. (2001). PROFESIONALISME APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SARIO 1 Oleh : Ernawati Darwin 2 ABSTRAK. *Neliti*, 1–10.

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media. Kompas.com. (2022). <https://surabaya.kompas.com/read/2022/09/02/063233978/camat-dan-lurah-surabaya-buka-layanan-sayang-warga-di-balai-rw-ini>. Diakses pada tanggal 15 Juni 2023.

Maulana, O. :, Hasyim, H., Purnamasari, H., Priyanti, E., & Karawang, U. S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370.

<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>

Nurdin, E. S. (2013). Teori-Teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: CV. Maulana Medika Grafika.

Ombudsman. (2023). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>. Diakses pada tanggal 21 Juni 2023.

Suryana, O. (2018). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 09(01), 56–70.