



## Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran

Annisa Salsa Bila Putri<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

### Abstrak

Received: 15 Agustus 2023

Revised : 28 Agustus 2023

Accepted: 31 Agustus 2023

*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan maka Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya membuat suatu inovasi pelayanan publik berupa Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) sebagai inovasi pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran sudah memenuhi standar pelayanan publik. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan publik terkait Pelaksanaan inovasi “Jebol Anduk” melalui balai rw di kelurahan bongkaran dan Dampak positif dari pelaksanaan inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan “jebol anduk”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan fokus penelitian menggunakan Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terdiri dari 6 indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan yang telah dilakukan di tiap balai rw kelurahan bongkaran sudah berjalan dengan baik dan juga inovasi pelayanan jemput bola ini berdampak positif bagi masyarakat yaitu Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus data kependudukan dan melalui inovasi pelayanan jebol anduk membuat masyarakat sadar mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Masyarakat juga puas dengan pelayanan yang telah disediakan.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Jemput Bola, Administrasi Kependudukan*

(\*) Corresponding Author: [annisaptrr20@gmail.com](mailto:annisaptrr20@gmail.com)

**How to Cite:** Putri A S B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8310382>.

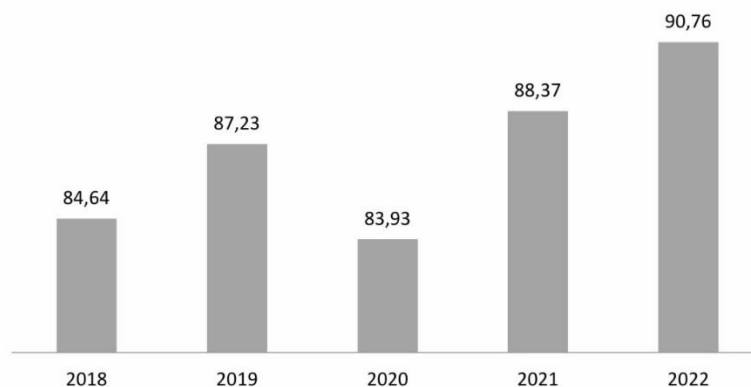
### PENDAHULUAN

Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai salah satu upaya pemenuhan kebutuhan penerima maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Lalu, terdapat juga penjelasan mengenai pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan publik merupakan salah satu hal penting yang menjadi sebuah tolak ukur pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagai wujud menciptakan pelayanan publik yang berkualitas (Bestari and Tukiman, 2019). Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris yaitu, yang berarti umum,

masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan setiap manusia sebagai penerima pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Peningkatan pelayanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak dasar dari masyarakat (Paris, 2016). Oleh karena itu negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Indonesia, 2009).

Salah satu pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu terkait pelayanan administrasi kependudukan (adminduk), dikarenakan administrasi kependudukan merupakan hal vital yang nantinya akan berpengaruh pada keberlangsungan aktivitas setiap orang. dikarenakan Pentingnya pelayanan adminduk terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa Pelayanan adminduk merupakan suatu kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Cristianingsih, 2018). Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memerlukan adanya kerjasama antara pegawai yang terlibat kegiatan organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan (Japami and Eriyanti, 2019). Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.



**Gambar 1**Perkembangan IKM Kota Surabaya Tahun 2018-2022

sumber : [organisasi.surabaya.go.id](http://organisasi.surabaya.go.id)

Gambar diatas merupakan grafik perkembangan kepuasan masyarakat surabaya mengenai pelayanan yang telah dilakukan. Oleh karena itu pemerintah kota surabaya terus meningkatkan pelayanan publik mengenai administrasi kependudukan melalui inovasi dan program yang telah dipersiapkan. Pengertian inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur melainkan, sebagai upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat. (Mirnasari 2013). Dalam pengertian lainnya, konsep inovasi dipahami

secara lebih kompleks seperti yang disampaikan oleh Kline & Rosenberg (1986). menyatakan bahwa *“Innovation is complex, uncertain, somewhat disorderly, and subject to changes of many sorts. Innovation is also difficult to measure and demands close coordination of adequate technical knowledge and excellent market judgment in order to satisfy economic, technological, and other types of constraints - all simultaneously. The process of innovation must be viewed as a series of changes in a complex system not only of hardware, but also of the market environment, production facilities and knowledge and the social contexts of the innovation organization”*. Dari uraian Kline & Rosenberg, hal pertama yang perlu kita pahami mengenai inovasi adalah sesuatu yang kompleks, tidak pasti, tidak terlalu tertata dan tunduk terhadap berbagai macam perubahan (Wicaksono, 2019). Dengan kata lain, inovasi merupakan sebuah proses yang sifatnya acak, dinamis dan berorientasi pada perubahan.

Surabaya merupakan salah satu kota yang meraih penghargaan dikarenakan aplikasi pelayanan yang telah dijalankan. Menurut Imam Syafi'i anggota komisi A DPRD Kota Surabaya penghargaan ini memang pantas diberikan bukan semata mata karena skornya naik dari A- menjadi A.

“Skor hanya angka. Namun yang terpenting masyarakat benar benar merasakan peningkatan pelayanan adminduk dari waktu ke waktu. Saya juga merasakannya. Banyak inovasi dilakukan disdukcapil yang diikhtiarkan untuk makin meningkatkan pelayanan” ([swargalokasurabaya.id/2022/12/20/pemerintah-kota-surabaya-raih-predikat-pelayanan-prima-posisi-capaian-a/](http://swargalokasurabaya.id/2022/12/20/pemerintah-kota-surabaya-raih-predikat-pelayanan-prima-posisi-capaian-a/). Accessed 8 June 2023.)

Salah satu inovasi pelayanan yang mendapat penghargaan yaitu Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk). Administrasi kependudukan yaitu serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Angkat, Abdul, and Isnaini, 2017). Menurut Siagian dalam Syafii (2006:14) mengatakan bahwa, “Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan bagian dari instansi pemerintahan di Kota Surabaya yang mempunyai tugas dalam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Program ini dijalankan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan. Petugas Dispendukcapil maupun kelurahan yang telah ditugaskan akan terjun langsung ke balai RW untuk melayani warga yang ingin mengajukan dokumen kependudukan. (Publik and Publik, 2019). Penyelenggaraan pelayanan adminduk sangat penting karena berkaitan dengan aktivitas kehidupan masyarakat mengenai dokumen kependudukan yang cepat, mudah, tanggap, dan transparan. Namun hingga saat ini masih terdapat masyarakat yang akan mengurus data kependudukan apabila data tersebut dibutuhkan secara darurat.

Adapun penelitian terdahulu dari (Lokabora and Fithriana, 2018) membahas tentang inovasi jebol anduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malang, asil dari penelitian ini yaitu Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan “Jebol Anduk” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari sisi pelayanan yang

ada pada “jebol anduk” yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik.

Adapun perbedaan dalam penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas. Yaitu penelitian ini lebih berfokus pada Pelaksanaan inovasi “Jebol Anduk” melalui balai rw di kelurahan bongkaran. Pada penelitian terdahulu tidak dijelaskan dampak yang dihasilkan dengan adanya inovasi Jebol Anduk dan juga perbedaan lokasi penelitian yang dilakukan.

## **METODE**

Penelitian Implementasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Bongkaran Surabaya selama bulan Februari hingga Juni 2023. Sumber data primer penelitian ini penulis dapatkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi (pengamatan) yaitu dengan cara terjun secara langsung ke masyarakat saat proses pelayanan, wawancara secara tertutup (interview) yaitu Penentuan informan dilakukan dengan mengambil informan kunci (key informan) dengan teknik snowball yaitu teknik penentuan sampel yang mula- mula jumlahnya kecil, kemudian membesar dengan mewawancarai salah satu Kepala Bidang, Ketua RT dan juga masyarakat mengenai *impact* yang diterima dengan adanya pelayanan jemput bola, dokumentasi. Sedangkan sumber data sekunder dapat penulis temukan melalui jurnal dan artikel yang berkaitan dengan inovasi jemput bola.

Bedasarkan uraian diatas, Tujuan dilakukanya penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa jauh Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan (adminduk) melalui balai rw di kelurahan bongkaran. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu Pelaksanaan inovasi “Jebol Anduk” melalui balai rw di kelurahan bongkaran dan Dampak positif dari pelaksanaan inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan “Jebol Anduk”.

Adapun Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan di Indonesia menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi (Mayasari and Budiantara, 2023):

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw**

Adapun beberapa langkah yang peneliti lakukan untuk dapat menyelesaikan hasil penelitian Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran yaitu melalui beberapa indikator yang berpedoman kepada Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan di Indonesia menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

#### a) Prosedur pelayanan

Rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

Prosedur pelayanan yang telah dilakukan oleh petugas Jebol anduk yang ditempatkan di balai rw tersebut berjalan dengan lancar dan baik yang diselenggarakan oleh pihak instansi penyelenggara pelayanan jebol anduk maupun pihak masyarakat yang sangat antusias untuk menerima pelayanan. Kerjasama yang terjalin baik antar keduanya telah menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu menangani pelayanan dapat ditentukan melalui prosedur pelayanan. Hal ini karena jika pelayanan dilakukan dengan cepat, dapat memutuskan prosedur pelayanan yang tidak rumit dan lebih mempersingkat waktu. Pelayanan harus dilakukan sesuai SOP yang berlaku, SOP sebagai suatu dokumen/ instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Untuk penyelesaian data administrasi kependudukan yang telah diajukan nantinya menunggu verifikasi lebih lanjut oleh petugas Dispendukcapil.

c) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yaitu tarif yang diminta saat akan mengurus data kependudukan atau besaran dan tata cara pembayaran yang ditetapkan oleh pejabat yang mempunyai wewenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Biaya yang ditarik untuk mengajukan data kependudukan yaitu nol rupiah. Pemerintah kota surabaya tidak memungut biaya sepeserpun bagi masyarakat yang ingin membuat data kependudukan.

d) Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu segala sesuatu produk yang ditawarkan dan hasil dari pengajuan yang diterima dan diberikan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan .

Adapun pproduk pelayanan jemput bola yang ditawarkan di balai Rw yaitu cetak ulang KTP, Kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak.

e) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan peralatan yang telah tersedia dan digunakan saat pelaksanaan pelayanan. Sarana dan prasarana ini telah diberikan oleh pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat saat akan melakukan pengajuan dokumen kependudukan.

Fasilitas di balai rw yaitu terdapat komputer, jaringan wifi, sound system dan alat tulis. Fasilitas di setiap balai rw Kelurahan Bongkaran ini dapat membantu pelaksanaan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

f) Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan yang diberikan petugas dalam penyelenggaraan jebol anduk telah dijalankan dengan baik. Petugas juga kompeten serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat juga merasa senang dikarenakan petugas pemberi pelayanan sangat ramah dan sopan.

**Dampak Positif Pelaksanaan Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan**

Adapun dampak positif dari pelaksanaan inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) adalah :

a) Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus data kependudukan tanpa harus ke kantor dispendukcapil maupun kantor kelurahan. Masyarakat hanya perlu untuk pergi balai Rw setempat dan membawa persyaratan untuk mengurus data administrasi kependudukan.

Melalui inovasi ini kesadaran masyarakat dapat meningkat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

## KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Standar pelayanan yang telah dilakukan di tiap balai rw kelurahan bongkaran sudah berjalan dengan baik masyarakat juga puas dengan pelayanan yang telah disediakan. Hal ini dapat dilihat melalui prosedur pelayanan yang telah dilakukan, waktu penyelesaian yang dibutuhkan, biaya dan tarif yang dikenakan namun pemerintah tidak memungut biaya apapun alias gratis, produk pelayanan yang dihasilkan, sarana dan prasarana yang disediakan telah memadai, kompetensi petugas balai Rw dapat dikatakan baik dikarenakan pelayanan yang petugas sangat sopan dan melayani dengan ramah.

Dampak dengan adanya pelayanan jemput bola di balai Rw, masyarakat dipermudah untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi Kantor Dispendukcapil maupun Kantor Kelurahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angkat, Koko Mulyanto, Kadir Abdul, and Isnaini. 2017. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Analysis of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency Und." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 7(15):33–48.
- Bestari, Ricita Kumala, and Tukiman Tukiman. 2019. "Kinerja Kantor Kelurahan Karang Pilang Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan." *Public Administration Journal of Research* 1(2):151–63. doi: 10.33005/paj.v1i2.17.
- Cristianingsih, E. 2018. "Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 12(2):1–14.
- Indonesia, Presiden Republik. 2009. "UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003(1):20–28.
- Japami, Wingfi, and Fitri Eriyanti. 2019. "Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3195:75–85. doi: 10.24036/jmiap.v1i2.22.
- Lokabora, Marselus Yollan, and Noora Fithriana. 2018. "Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan ( Jebol Anduk ) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 7(3):64–69.
- Mayasari, Bekti, and Martinus Budiantara. 2023. "Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Desa Gesikan." 2(2).
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. "Kebijakan Dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 1(1):71–84.
- Paris, Yusran. 2016. "Pengaruh Pelayanan Bidang Penerbitan Sertifikat Tanah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Makassar." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 4(1):65. doi: 10.26858/jiap.v4i1.1821.
- Publik, Jurnal Respon, and Pelayanan Publik. 2019. "KUALITAS INOVASI PELAYANAN PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ( JEBOL ANDUK ) ( STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG ) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam

- Malang .,” *Jurnal Respon Publik* 13(4):99–103.
- Wicaksono, Kristian Widya. 2019. “TIPOLOGI INOVASI SEKTOR PUBLIK PADA TIGA PROGRAM INOVATIF PEMERINTAH DAERAH KOTA SURABAYA (Tinjauan Reflektif Terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018).” *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* 1(2):196. doi: 10.24198/jmpp.v1i2.19895.
- Yayat, Rukayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (2):56–65.