



Implementasi Program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kelurahan Kedung Baruk Kota Surabaya

Alief Rizkia Ananda¹ Ertien Rining Nawangsari²

Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya, Indonesia

Abstrak

Received: 3 Juni 2024

Revised: 17 Juni 2024

Accepted: 29 Juni 2024

Every society has the right to obtain welfare in living life in a country. To fulfill this right, the role of the government is needed to provide quality services effectively and efficiently. Public services in the field of population administration are crucial services. Surabaya as the second largest city with a fairly dense population, it is the responsibility of the Surabaya City Government to overcome several population administration problems in the City of Surabaya. Various innovation programs continue to be carried out by the Surabaya City Government in an effort to improve the quality of population administration services. Jebol Anduk is one form of innovation program implemented in all Sub-districts in the City of Surabaya to answer this problem. This research is a qualitative descriptive study. The focus of this study is the implementation of the Jebol Anduk program as an innovation in an effort to improve the quality of service in Kedung Baruk Village, Surabaya City through 4 variables from the Policy Implementation Theory by Edward III, namely: 1. Communication, 2. Resources, 3. Bureaucratic Structure, 4. Disposition. The results of the study indicate that the Implementation of the Jebol Anduk Program (Population Administration Pick-up Ball) in Kedung Baruk Village, Surabaya City has been implemented well. The Jebol Anduk program also helps residents of Kedung Baruk Village who have limited time and knowledge related to population document management.

Kata Kunci: *Public Service, Service Quality, Implementation, Jebol Anduk*

(*) Corresponding Author: Rizkiaananda06@gmail.com¹ErtienRining.Adneg@Upnjatim.Ac.Id²

How to Cite: Ananda, A., & Nawangsari, E. R (2024). Implementasi Program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kelurahan Kedung Baruk Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 59-67. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13852126>

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dkk 2010:128). Setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh kesejahteraan dalam menjalani kehidupan di suatu negara. Untuk memenuhi hak tersebut, diperlukan peran pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas secara efektif dan efisien. UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu 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

disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah. Instansi pemerintah mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, BUMN, serta BUMD sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang prima.

Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang krusial, karena berhubungan langsung dengan kelangsungan kehidupan Masyarakat. Pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang selanjutnya disebut pelayanan adminduk tertuang 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.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, memiliki fungsi dan tugas pokok yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik dalam bidang dokumen kependudukan masyarakat. Sebagai negara dengan populasi penduduk yang cukup besar, membuka peluang terjadinya permasalahan administrasi kependudukan. Surabaya sebagai kota terbesar kedua setelah Jakarta menduduki peringkat pertama kepadatan penduduk di Jawa Timur dengan jumlah penduduk mencapai 2.987.863 jiwa. Jumlah populasi penduduk yang cukup besar ini menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota Surabaya untuk mengatasi beberapa permasalahan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

Berbagai program inovasi terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan adminduk. Wicaksono, 2019 menyatakan bahwa “inovasi adalah sesuatu yang kompleks, tidak pasti, tidak terlalu tertata, dan tunduk terhadap berbagai macam perubahan”. Inovasi akan selalu berubah secara dinamis mengikuti perubahan keadaan setempat, maka dari itu inovasi pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya diharapkan akan terus mampu menjawab sesuai keadaan serta kebutuhan layanan masyarakat Kota Surabaya. Terlebih saat ini laju perkembangan teknologi semakin pesat, dapat mendorong terciptanya inovasi berbasis digital yang dapat memudahkan proses pelayanan administrasi kependudukan.

Perkembangan arus teknologi dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menjawab persoalan administrasi kependudukan dengan meluncurkan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk). KALIMASADA memberikan tanggung jawab kepada RT setempat, sehingga dalam kepengurusan dokumen kependudukan warga tidak perlu harus secara langsung ke kelurahan bahkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya mengharapkan dengan adanya program ini masyarakat dapat turut berperan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Penerapan program KALIMASADA didukung oleh aplikasi berbasis web yaitu KNG (Klampid New Generation). Aplikasi ini membuka kesempatan khusus bagi masyarakat Surabaya untuk dapat mengurus dokumen kependudukan secara mandiri.

Inovasi dengan segala kemudahan yang ditawarkan, tidak menjamin meningkatkan kesadaran seluruh lapisan masyarakat akan pentingnya

kepengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat masih banyak tidak dapat menerima dengan baik digitalisasi yang ada. Keterbatasan kemampuan masyarakat dalam bidang teknologi menjadi salah satu faktor penghambat tujuan utama program ini. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pokoknya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dimulai dari unit pemerintahan terendah yaitu kelurahan. Ruang lingkungannya yang lebih terbatas hingga terhubung secara dekat dengan masyarakat, memungkinkan kelurahan untuk mengatasi permasalahan mendasar di kalangan masyarakat dalam wilayahnya.

Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disebut “*Jebol Anduk*” merupakan salah satu bentuk program inovasi dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Pelaksanaan program dengan mendatangi secara langsung rumah warga yang terinput belum melengkapi atau mengurus beberapa dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan tersebut meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, hingga perpindahan penduduk. Masyarakat yang sebelumnya untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan harus melalui kantor Kelurahan, Kecamatan, atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saat ini sudah dapat memenuhi kebutuhan tersebut cukup dari rumah atau balai RW setempat saja. Pelaksanaan program *Jebol Anduk* juga dilaksanakan pada malam hari setiap hari Selasa mulai pukul 18.00 – 20.00 malam, hal tersebut menguntungkan bagi masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus dokumen kependudukan namun terhalang oleh jam kerja. Program *Jebol Anduk* dilakukan secara keseluruhan di tiap kelurahan di Kota Surabaya.

Berdasarkan uraian latar belakang dan pengamatan peneliti sebagai peserta magang di Kelurahan Kedung Baruk, dapat dipahami bahwa program *Jebol Anduk* hadir sebagai jawaban dari permasalahan masyarakat di tiap kelurahan dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Tidak semua masyarakat dapat meluangkan waktu di sela-sela waktu kerjanya untuk mengurus dokumen kependudukan, atau bahkan tersedianya aplikasi KNG yang dapat diakses oleh seluruh Masyarakat Kota Surabaya untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan secara mandiri namun tidak semua Masyarakat dapat memahami tata cara kepengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi KNG, atau bahkan tidak memiliki perangkat elektronik.

LANDASAN TEORI

Kamus Webster dalam buku Jeane Elisabeth Langkai menuliskan secara pendek bahwa implementasi “to implementation” (mengimplementasikan) berarti “to provide means for carrying out” (menyediakan alat bantu atau sarana untuk melaksanakan sesuatu); “to give practical effect to” (menimbulkan dampak/berakibat sesuatu). Dari definisi tersebut maka Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu (Langkai, 2020).

Artinya implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau perilaku untuk melaksanakan suatu kebijakan yang telah dibuat dengan menggunakan sarana yang telah disediakan, baik sumber daya manusia, sumber daya finansial, sumber daya organisasi dan lain sebagainya untuk mencapai tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditentukan, dengan adanya tujuan

implementasi kebijakan tersebut maka akan menimbulkan dampak sebagaimana yang telah dirumuskan dalam kebijakan.

George Edward III dalam buku Jeane Elisabeth Langkai menegaskan bahwa masalah utama dari administrasi publik adalah lack attention of implemantion. Dalam pendekatan teori ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implemtasi suatu kebijakan yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Struktur Birokrasi, Disposisi (Langkai, 2020).

- 1) Komunikasi kebijakan (communication) adalah proses penyampaian informasi tentang kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan (implementor).
- 2) Sumber daya (resource) hal ini berkaitan dengan ada tidaknya sumber daya pendukung untuk implementasi kebijakan, khususnya mengenai kualitas sumber daya manusia untuk dapat menjalankan kebijakan secara efektif.
- 3) Struktur birokrasi adalah ada atau tidaknya fragmentasi atau perpecahan di kalangan birokrasi pelaksana kebijakan fragmentasi di lingkungan birokrasi pelaksana kebijakan akan membuat permasalahan dalam implementasi (Lukitasari et al., 2017).
- 4) Disposisi berkaitan dengan perilaku dari seseorang dalam melaksanakan kebijakan (Lukitasari et al., 2017). Struktur birokrasi (bureaucratic structures) disini adalah semua instrumen organisasi secara menyeluruh dan terstruktur.

Grindle (1980: 7) dalam dalam jurnal Haedar Akib bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Dimana Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran (Akib, 2010). Wahab (1997 :68) dalam buku Jeane Elisabeth Langkai membahas pandangan Denhard dan Denhard yang mengatakan bahwa implementasi adalah tahap tindakan atau aksi yang dilakukan setelah kebijakan yang dibuat sudah ditetapkan dalam bentuk yang nyata dan sudah dioperasionalkan (Langkai, 2020).

Carl J. Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008: 7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Agustino, 2016). Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008: 6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya” (Agustino, 2016).

Pengertian kebijakan publik dilihat dari hirarkinya, kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten/kota, dan keputusan bupati/walikota. Menurut Nugroho yang dikutip dari buku Kebijakan Publik yang ditulis Sahya Anggara (Anggara, 2014), ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu: (1) Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional; (2) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh.”

Selanjutnya, konsep inovasi menurut Rogers (1983), merupakan sebuah gagasan, praktek, atau obyek yang terbilang baru oleh sekelompok individu. Ackoff menyatakan bahwa inovasi merupakan antithesis dari perilaku seperti mesin (Ackoff, 1981). Pendapat Ackoff terkait inovasi menunjukkan bahwa inovasi merupakan sebuah modal keberanian dalam menunjukkan aktivitas yang bertolak belakang dengan kebiasaan yang semestinya. inovasi adalah salah satu usaha pemerintah dalam mencapai tujuan reformasi birokrasi. Hal ini terjadi karena pada realitanya, banyak jenis layanan publik yang belum memenuhi ekspektasi masyarakat (Meyliano, 2015) dan masih melekatnya budaya birokrasi yang lelet dalam memberikan layanan (Kabullah, 2018).

Inovasi menjadi hal yang wajib dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Inovasi merupakan sebuah proses dan hasil pengembangan suatu produk sebelumnya, sehingga memiliki nilai tambah dan berguna untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Yanuar, 2019). Organisasi sektor publik dan swasta sangat berlomba-lomba untuk menciptakan sebuah inovasi untuk menjawab tuntutan zaman. Menurut Wijayanti (2008:42) dalam Weny dan Retnowati WD Tuti, berpendapat bahwa inovasi dalam sektor publik lebih berfokus pada perbaikan yang dihasilkan dari beberapa kegiatan inovasi ini, yang pemerintah lakukan berhasil memberikan layanan publik yang berkualitas, terjangkau, efisien, dan efektif. Menurut Edy Sutrisno (2010:105) dalam Weny dan Retnowati WD Tuti bahwa inovasi adalah satu bentuk pengenalan cara baru yang lebih baik dalam bekerja di tempat kerja

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh birokrat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kebutuhan (Agus 2005:141) dalam (Weny dan Retnowati,2017). Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan diartikan sebagai kegiatan seseorang atau organisasi baik secara langsung ataupun tidak, untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek yang terdapat dalam pelayanan yakni organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Widodo Joko, 2001 menyampaikan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai urusan kepada organisasi tersebut, sesuai SOP yang ada.

METODE PENELITIAN

Untuk jenis penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penggunaan metode kualitatif ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang implementasi program *Jebol Anduk* dalam Kelurahan Kedung Baruk. Prinsip penelitian kualitatif adalah memperoleh pemahaman yang mendalam tentang objek penelitian. Pendekatan deskriptif yang peneliti gunakan adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah dengan menggambarkan, menafsirkan, dan menganalisis situasi dan kondisi terkini pada subjek yang bersangkutan dari sudut pandang peneliti, melalui tinjauan pustaka berbasis dukungan atau studi pustaka.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Penulis melakukan observasi di lokus penelitian yaitu Kelurahan Kedung Baruk Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur yang terletak di Jalan Raya Kedung Asem No. 59 untuk meninjau pelaksanaan program *Jebol Anduk*. Wawancara dilakukan kepada beberapa masyarakat saat peneliti melakukan pelayanan, serta wawancara kepada

warga, staff pelayanan Kelurahan, dan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Kedung Baruk. Studi dokumen dilakukan berupa arsip foto, dan dokumen lainnya

Fokus dalam penelitian ini adalah implementasi program *Jebol Anduk* sebagai inovasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Kedung Baruk Kota Surabaya dengan berdasarkan 4 variabel dari Teori Implementasi Kebijakan oleh Edward III yakni: 1. Komunikasi, 2. Sumber Daya, 3. Struktur Birokrasi, 4. Disposisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Kedung Baruk menerapkan program *Jebol Anduk* dengan tujuan untuk mencapai tujuan terciptanya kawasan lingkungan masyarakat sadar administrasi kependudukan. Adapun Implementasi Program *Jebol Anduk* di Kelurahan Kedung Baruk akan dianalisis melalui 4 variabel dari Teori Implementasi Kebijakan oleh Edward III meliputi:

1. Komunikasi

Komunikasi Implementasi Program *Jebol Anduk* di Kelurahan Kedung Baruk. Kebijakan dan ketentuan terkait kepengurusan dokumen kependudukan disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kedung Baruk yang selanjutnya disampaikan kepada petugas pelaksana program *Jebol Anduk*. Hal ini meminimalisir terjadinya miskomunikasi dalam mengimplementasikan program *Jebol Anduk* kepada Warga Kelurahan Kedung Baruk

Jadwal pelaksanaan program *Jebol Anduk* di Kelurahan Kedung Baruk disampaikan oleh Petugas Kelurahan kepada masing – masing Ketua RW untuk diinformasikan kepada warga melalui grup *whatsapp*. Penyampaian informasi seperti ini sangat membantu warga yang membutuhkan pelayanan *Jebol Anduk* untuk mempersiapkan persyaratan yang perlu dilengkapi. Warga Kelurahan Kedung Baruk juga merasa penyampaian informasi terkait persyaratan, prosedur, hingga waktu kepengurusan dokumen kependudukan melalui program *Jebol Anduk* disampaikan dengan jelas dan baik oleh Petugas Kelurahan Kedung Baruk. Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi yang terjalin antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Petugas Kelurahan, dan Warga Kelurahan Kedung Baruk sudah berjalan dengan baik dan benar.

2. Sumber Daya

Sumber Daya dalam Implementasi Program *Jebol Anduk* sangat perlu diperhatikan terkhusus para petugas yang berfungsi melayani kepengurusan dokumen kependudukan. Staff seksi administrasi pemerintahan dan pelayanan publik Kelurahan Kedung Baruk sebagai petugas pelayanan dokumen kependudukan, telah melewati berbagai sosialisasi, mentoring, serta evaluasi antara lain; Pada saat pertama kali web KLAMPID diluncurkan Staff seksi administrasi pemerintahan dan pelayanan publik Kelurahan Kedung Baruk mengikuti rangkaian sosialisasi terkait pengenalan dan pelatihan teknis penggunaan web KLAMPID. Selanjutnya para staff juga mengikuti mentoring dengan psikolog terkait tata cara memberikan pelayanan sesuai standar yang ditentukan yang dilaksanakan di Dikendukcapil Surabaya.

Dapat dipahami bahwa Staff seksi administrasi pemerintahan dan pelayanan publik Kelurahan Kedung Baruk memiliki kompetensi yang memadai, serta dapat

bertanggung jawab dengan tugas dan kewajibannya, dalam melaksanakan pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditentukan.

Sumber Daya dalam Implementasi program *Jebol Anduk* Kelurahan Kedung Baruk juga didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai seperti, balai RW yang telah dilengkapi dengan sarana – prasarana yang menunjang proses kepengurusan dokumen kependudukan warga antara lain komputer, wifi, cctv, meja, kursi, serta kondisi Balai yang layak untuk ditempati. Program *Jebol Anduk* yang pelaksanaannya mendatangi rumah warga secara langsung, petugas menyediakan alat elektronik dan dilengkapi internet untuk melakukan proses kepengurusan dokumen kependudukan secara langsung di rumah masing – masing warga. Dengan demikian sumber daya yang dimiliki oleh Kelurahan Kedung Baruk cukup memadai dalam pelaksanaan program *Jebol Anduk*.

3. Struktur Birokrasi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan tugas pokok, fungsi, serta wewenang kepada Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kelurahan Kedung Baruk, untuk mengkoordinasi petugas pelayanan Kelurahan Kedung Baruk dalam pelaksanaan program *Jebol Anduk* terkait ketentuan dan persyaratan kepengurusan dokumen kependudukan. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan juga memiliki tugas untuk memberikan evaluasi dan arahan kepada petugas dalam melakukan pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan tugas kepada Petugas Kelurahan Kedung Baruk untuk melayani warga dalam kepengurusan dokumen kependudukan mulai dari proses pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Proses penyelesaian pelayanan terkait kepengurusan dokumen kependudukan akan dilanjutkan oleh Petugas Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ditugaskan di Kelurahan Kedung Baruk untuk melalui proses verifikasi hingga penerbitan dokumen, maka selanjutnya setelah dokumen terbit Petugas Kelurahan akan mengirimkan dokumen secara langsung kepada warga melalui narahubung Kelurahan.

4. Disposisi

Petugas Kelurahan Kedung Baruk dalam memberikan pelayanan telah menerapkan etika serta tata cara pemberian pelayanan secara baik dan benar. Kerjasama yang terjalin dengan baik antara Petugas Kelurahan dengan Petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berada di Kelurahan mendukung proses penyelesaian kepengurusan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dengan benar dalam waktu yang tepat.

Etika pelayanan yang diterapkan dengan baik oleh Petugas Kelurahan membantu warga dapat memahami persyaratan dan ketentuan dalam kepengurusan dokumen kependudukan dengan mudah. Apabila terdapat warga yang sulit untuk memahami terkait persyaratan dan ketentuan yang berlaku, Petugas Kelurahan akan memberikan penjelasan dengan sabar hingga warga benar – benar memahami ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa Implementasi Program *Jebol Anduk* di Kelurahan Kedung Baruk benar – benar memperhatikan kemauan dan dedikasi serta karakteristik para implementor kebijakan untuk melaksanakan kebijakan untuk keberlangsungan implementasi kebijakan.

KESIMPULAN

Implementasi Program *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) di Kelurahan Kedung Baruk Kota Surabaya memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui 4 variabel dari Teori Implementasi Kebijakan oleh Edward III yakni:

Variabel Komunikasi, menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin antara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, Petugas Kelurahan, dan Warga Kelurahan Kedung Baruk dalam Implementasi Program *Jebol Anduk* sudah berjalan dengan baik dan benar. Seluruh informasi terkait jadwal pelaksanaan, persyaratan, hingga ketentuan dalam kepengurusan dokumen kependudukan dapat dipahami oleh warga dengan mudah.

Variabel Sumber Daya, menunjukkan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh Kelurahan Kedung Baruk cukup memadai dalam pelaksanaan program *Jebol Anduk*, mulai dari Petugas Kelurahan yang memiliki kompetensi sesuai standar karena telah melewati berbagai sosialisasi, mentoring, serta evaluasi terkait proses dan etika pelayanan kepada warga, hingga sarana dan prasarana dalam menunjang proses Implementasi Program *Jebol Anduk* seperti komputer, wifi, cctv, meja, kursi, serta kondisi Balai yang layak untuk ditempati serta petugas yang dilengkapi dengan alat elektronik dan internet yang memadai.

Variabel Struktur Birokrasi, menunjukkan bahwa Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kelurahan Kedung Baruk memiliki tugas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memberikan arahan, evaluasi serta, mengkoordinasi Petugas Kelurahan terkait ketentuan dan persyaratan kepengurusan dokumen kependudukan. Selanjutnya petugas akan memberikan pelayanan kepada Warga mulai dari proses pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

Variabel Disposisi, menunjukkan bahwa petugas Kelurahan Kedung Baruk dalam mengimplementasikan program *Jebol Anduk* menerapkan etika serta tata cara pemberian pelayanan secara baik dan benar, sehingga Etika pelayanan yang diterapkan dengan baik oleh Petugas Kelurahan membantu warga dapat memahami persyaratan dan ketentuan dalam kepengurusan dokumen kependudukan dengan mudah.

Berdasarkan observasi terkait Implementasi program *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) di Kelurahan Kedung Baruk sudah diimplementasikan dengan baik serta sudah berjalan dengan sebagai mana mestinya. Melalui program *Jebol Anduk* juga meningkatkan kesadaran warga Kedung Baruk untuk dapat lebih sadar terkait administrasi kependudukan dengan segera melaporkan peristiwa kependudukan yang sedang dialami.

SARAN

Memberikan sosialisasi terhadap warga terkait eksistensi program *Jebol Anduk* agar seluruh warga Kelurahan Kedung Baruk dapat mengetahui bahwa kepengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan dari rumah ataupun balai RW. Hal tersebut juga dapat dilakukan melalui proses kerja sama antar pihak Kelurahan dengan ketua RT ataupun RW untuk mengolektifkan data warga yang dapat menjadi sasaran Program *Jebol Anduk*.

DAFTAR PUSTAKA

- bpk. go. id. 2006. Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/40202>.
- Duhita, A. S. (2018). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Ella, S. (2020). Optimalisasi pelayanan publik melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13(1), 127-141.
- Handayani, N. (2019). ANALISIS KEPATUHAN TERHADAP STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA DISPENDUKCAPIL SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(2).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Putri, N. B., Salis, M., & Sudaryanto, A. (2021). Efektivitas E-Lampid sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(4), 324-328.
- Putri, S. N. A. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112-1117.
- Rasyidah, R., & Wahyuningtias, P. D. (2023). Optimasi Kalimasada Dan Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 278-283.
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi Dki Jakarta. *JURNAL ILMIAH EKBANK*, 3(1).
- Wirijadinata, J. J. (2020). Standar Pelayanan Publik Dalam Merealisasikan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 10(4), 59-70.