

## Strategi Program Jebol Anduk Sebagai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Balai RW Kelurahan Gayungan Kota Surabaya

**Elisa Dwi Rahmawati , Muhammad Roisul Basyar**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

Email : [elisaaadwi@gmail.com](mailto:elisaaadwi@gmail.com) [roisulbasyar@untag-sby.ac.id](mailto:roisulbasyar@untag-sby.ac.id)

**Abstract** Population Administration is an important part of the government system that manages data and information regarding population from birth to death. In accordance with the implementation of Perwali Number 93 of 2023 concerning Amendments to Surabaya Mayor Regulation Number 10 of 2022 concerning Procedures for Implementing Population Administration. Efficient population management is the core of quality public services and has an impact on various aspects of people's lives. However, in reality classic challenges such as complicated bureaucracy and difficult access often become obstacles for people in managing population administration. With the importance of providing administrative services that are more efficient and responsive to community needs, the Surabaya City Government has innovated the Jebol Anduk Program (Pick Up Adminduk Ball). In this approach, sub-district officers and writers actively visit the community at the RW Hall. The goal is to increase efficiency and reduce waiting times and complicated bureaucratic procedures. Apart from that, it can increase accessibility which makes it easier for people to access and manage population administration without having to come to the Subdistrict Office or Dispendukcapil Office. Thus, the Jebol Anduk Program at the Gayungan Subdistrict RW Hall is a positive step towards increasing the efficiency of population administration services and can be an example for other subdistricts in similar efforts.

**Keywords:** Service, Jebol Anduk, Efficiency

**Abstrak** Administrasi Kependudukan merupakan bagian penting dari sistem pemerintahan yang mengelola data dan informasi mengenai kependudukan mulai dari lahir sampai meninggal dunia. Sesuai dengan pelaksanaan Perwali Nomor 93 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pengelolaan kependudukan yang efisien merupakan inti dari pelayanan publik yang berkualitas dan berdampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Namun, pada kenyataannya tantangan klasik seperti birokrasi yang rumit dan akses yang sulit seringkali menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Pentingnya memberikan layanan administrasi yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya memberikan inovasi Program Jebol Anduk (Jemput Bola Adminduk). Dalam pendekatan ini, petugas Kelurahan beserta penulis aktif mendatangi masyarakat ke Balai RW. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi serta mengurangi waktu tunggu dan prosedur birokratis yang rumit. Selain itu, dapat meningkatkan aksesibilitas yang mana memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan atau Kantor Dispendukcapil. Dengan demikian, Program Jebol Anduk di Balai RW Kelurahan Gayungan adalah langkah positif menuju peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dan dapat menjadi contoh bagi Kelurahan lain dalam upaya yang serupa.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Jebol Anduk, Efisiensi

### PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Surabaya memiliki peran dalam menjalankan pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam membantu memenuhi kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat (Susanto and Anggraini; 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) merupakan instansi pemerintah yang meliputi aspek fasilitasi pelayanan administrasi kependudukan serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data yang mencakup mulai dari lahir sampai meninggal dunia. Sesuai dengan pelaksanaan Perwali Nomor 93 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota

Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Namun, seringkali pendataan yang digunakan tidak memudahkan akses masyarakat karena banyaknya proses yang dianggap terlalu rumit sehingga menyebabkan kurangnya informasi. Oleh karena itu, pelayan publik membutuhkan kreativitas dan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan agar kesadaran masyarakat dapat meningkat serta mengetahui betapa pentingnya data kependudukan.

Pemerintah sebagai pelayan publik harus bertanggung jawab atas masyarakat dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang sangat baik sangat penting untuk menjaga kepuasan masyarakat karena dapat menarik perhatian publik dalam bentuk pelayanan tertentu. Tuntutan masyarakat akan dipenuhi melalui layanan yang dikelola (Riyadin; 2019). Untuk mendapatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka Dispendukcapil Kota Surabaya berinovasi membuat program Jebol Anduk (Jemput Bola Adminduk). Armada yang dijuluki Jebol Anduk ini dilakukan di Balai RW terdekat untuk mempercepat pengurusan administrasi kependudukan. Tujuan inovasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, serta mengurangi waktu tunggu dan prosedur birokratis yang rumit. Selain itu, dapat meningkatkan aksesibilitas yang mana memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan, Kantor Kecamatan, maupun Kantor Dispendukcapil.

Sejauh ini, salah satu wilayah yang sudah menerapkan program Jebol Anduk adalah kelurahan Gayungan. Cara ini dilakukan untuk lebih menjangkau warga dalam hal pelayanan dokumen kependudukan. Pelayanan tersebut dilakukan di Balai RW setiap hari Senin-Jum'at dari pagi pukul 08.00 hingga 15.00 WIB. Dengan menyediakan berbagai layanan untuk warga seperti Pengambilan KTP, Pengajuan serta Pengambilan KIA (Kartu Identitas Anak), Perubahan Biodata pada KK (Kartu Keluarga), Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Datang dan juga Pindah Keluar. Adapun layanan Non Adminduk seperti, surat keterangan ahli waris, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan belum menikah, serta konsultasi warga. Pelayanan di Balai RW ini tidak hanya berfokus pada satu RW saja, melainkan menyeluruh di RW kelurahan Gayungan. Dengan diadakannya terobosan baru dari Dispendukcapil Kota Surabaya ini, diharapkan kepada masyarakat untuk dapat tergerak kesadarannya atas pentingnya adminduk. Karena pemerintah telah memberikan kemudahan untuk mengurus administrasi kependudukan.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Gayungan, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan fenomena atau masalah yang terjadi di lapangan mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di kelurahan Gayungan. Penulis mendapatkan sumber data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi yaitu terjun langsung ke lapangan saat proses pelayanan, wawancara yaitu penentuan informan dilakukan dengan mewawancarai salah satu Ketua RW dan juga masyarakat mengenai *impact* yang diterima dengan adanya pelayanan jemput bola, serta dokumentasi. Mengenai sumber data sekunder, penulis menemukan melalui jurnal dan artikel yang berkaitan dengan inovasi jemput bola. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama bulan Agustus hingga Desember 2023.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Program Jebol Anduk di Balai RW**

#### **a. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan pada proses kepengurusan mengubah data (Pemutakhiran Biodata) Pada kartu keluarga melalui aplikasi klampid sudah menunjukkan perubahan yang cukup baik yang semula membutuhkan seminggu lebih penyelesaian lalu berganti menjadi 3 sampai 4 hari saja. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, adanya program Jebol anduk ini dengan dibantu aplikasi Klampid dapat memangkas waktu sehingga lebih menghemat dari segi waktu. Indikator ini untuk menilai bagaimana informan memberikan tanggapan terhadap ketepatan dalam segi waktu yang diberikan oleh pegawai dalam proses kepengurusan data kependudukan

#### **b. Biaya pelayanan**

Biaya pelayanan adalah anggaran yang dikeluarkan pada pelayanan berupa rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya yang dikeluarkan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, tidak adanya biaya yang harus dikeluarkan bagi pemohon dalam proses kepengurusan mengubah data (Pemutakhiran Biodata) pada kartu keluarga, pembuatan KIA, pembuatan KTP, Akta kelahiran serta dokumen kependudukan yang lainnya.

#### **c. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan sebuah proses atau tata cara yang sistematis sehingga adanya tahapan yang berurutan saat pelayanan berlangsung. Menjalankan prosedur pun juga harus memberikan kemudahan dan kejelasan untuk masyarakat yang melakukan kepengurusan pelayanan adminduk. Indikator ini digunakan untuk menilai seberapa jauh pemahaman pemohon terkait prosedur dan persyaratan dalam kepengurusan yang sesuai alur proses kepengurusan di Balai RW Kelurahan Gayungan. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di Kelurahan Gayungan terdapat prosedur kepengurusan pelayanan adminduk yang cukup mudah dipahami. Pemohon juga bisa mengetahui secara berkala pada tanda terima atau ekitir yang diberikan oleh petugas yang mana terdapat barcode sehingga bisa di scan dan diketahui status permohonannya.



Gambar 1. Tanda terima atau ekitir yang diberikan oleh petugas setelah pengajuan

#### d. Responsivitas Petugas

Responsivitas petugas merupakan daya tanggap yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengatasi apa yang menjadi keluhan atau persoalan. Hal ini terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas, sikap, dan etika serta kemampuan petugas Kelurahan Gayungan dalam proses kepengurusan adminduk di Kelurahan Gayungan. Sehingga, pelayanan yang diberikan petugas dalam penyelenggaraan Program Jebol Anduk telah berjalan dengan baik dan bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan dan membantu mengarahkan pemohon saat mengalami kendala dalam proses kepengurusan mengubah data pada kartu keluarga.



Gambar 2. Pelayanan Jemput Bola Adminduk (Jebol Anduk)

#### e. Produk Pelayanan

Produk yang di berikan oleh petugas dan hasil dari pengajuan yang diterima serta diberikan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan di balai RW yaitu pengajuan KTP (berlaku yang sudah memiliki IKD (Identitas Kependudukan Digital), pengajuan KIA (Kartu Identitas Anak), perubahan biodata pada KK (Kartu Keluarga), akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar, pindah datang, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan domisili usaha.

#### f. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana adalah suatu penunjang dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dikatakan efektif jika telah disediakannya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang dapat mempercepat proses pelaksanaan tugas suatu pekerjaan, dapat memangkas waktu dalam mengerjakan tugas dalam pekerjaan. Fasilitas di balai RW sudah terdapat computer serta printer, adanya jaringan Wifi, adanya mading terkait prosedur adminduk, terdapat kursi yang memadai dan juga alat tulis.

Dalam keseluruhan, Program jebol anduk adalah salah satu inovasi dan perubahan dalam administrasi pemerintah yang dapat membawa manfaat bagi masyarakat. Dengan pengurangan waktu layanan, tidak adanya biaya, penyederhanaan prosedur, peningkatan responsivitas pegawai, dan perbaikan sarana dan prasarana, program ini telah berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan dalam berbagai aspek termasuk pembuatan data administrasi kependudukan.

## PENUTUP

### Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adminduk di Balai RW dengan adanya program Jebol Anduk telah menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam aspek pelayanan. Program ini telah memberikan dampak positif terutama dalam pengurangan waktu, pengurangan biaya,

penyederhanaan prosedur, peningkatan responsivitas petugas, dan perbaikan sarana dan prasarana. Program Jebol Anduk adalah contoh sukses tentang bagaimana inovasi dan perubahan dalam pelayanan administrasi yang dapat membawa manfaat bagi warga serta meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan adminduk di tingkat kelurahan menjadi lebih efektif, efisien, serta masyarakat lebih antusias dalam mengurus adminduk karena tidak perlu datang ke Kelurahan maupun ke Dispendukcapil.

### **Saran**

Untuk mempermudah akses informasi terkait program jebol anduk, diharapkan masyarakat mengikuti akun social media resmi @kelurahan.gayungan. Disana, warga akan menemukan informasi terbaru tentang jadwal pelayanan, lokasi pelayanan, dan persyaratan yang diperlukan. Selain itu, petugas kelurahan juga harus menyediakan pamflet informatif yang berisi panduan singkat di Balai RW tentang prosedur persyaratan seperti pengisian formulir atau persyaratan lain yang diperlukan dalam layanan adminduk. Untuk pertanyaan lebih lanjut, warga dapat datang langsung ke loket informasi di Balai RW terdekat dan juga bisa melakukan pengaduan atau konsultasi kepada RT/RW di wilayah sekitar

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2019). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 7(3).
- Maryulina, T., Ginanjar, S. E., Raspati, Y., & Sari, E. (2023). Sosialisasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Mepeling “Jemput Bola” di Kelurahan Cipadung Kulon Kota Bandung. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 3025-3035.
- Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan “Sayang Warga” di Balai RW Kelurahan Semolowaru. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 257-262.
- Nurmalasari, I., Afifuddin, A., & Abidin, A. Z. (2019). Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk)(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 13(4), 99-103.