

Implementasi Pelayanan Jemput Bola Adminduk di Balai RW dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Genteng Kota Surabaya

Najwa Tsaniya Anjainah¹, Susi Hardjati²

^{1,2}Universitas Pembangunan "Veteran" Jawa Timur

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik
22041010022@student.upnjatim.ac.id¹, susi_hardjati.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of population administration pick-up and drop-off services in supporting public services in Genteng sub-district. The main focus of this research is on the process of implementing strategies and efforts to overcome the obstacles faced during the implementation process of the population administration pick-up and drop-off program in Genteng sub-district in realizing good governance in Surabaya city government. This research uses empirical research with descriptive research characteristics and qualitative research methods. The data sources used in this research consist of primary data and secondary data. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research show that the implementation of digital population identity has gone well, especially based on analysis using implementation theory according to George C. Edward III. The indicators used to measure the success of this strategy include resources, disposition and bureaucratic structure, however the consistency of communication indicators is still not running optimally. The results of this research conclude that the population administration pick-up service utilizing digital technology runs smoothly and the implementation process improves and supports public services in the community of Genteng sub-district, Surabaya city. We can see obstacles that show that there were problems encountered during the implementation process, namely limited facilities and low community participation due to lack of socialization and public awareness of the importance of owning population documents is still low.

Keywords: policy implementation, public services, population administration

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dalam menunjang pelayanan publik di Kelurahan Genteng. Fokus utama dari penelitian ini berpacu pada proses penerapan strategi dan upaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi selama proses penerapan Program jemput bola administrasi kependudukan di Kelurahan Genteng dalam mewujudkan *good governance* pemerintahan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris dengan sifat penelitian deskriptif dan metode penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Identitas kependudukan digital telah berjalan dengan baik, terutama berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi menurut George C. Edward III. Indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan strategi ini mencakup sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, namun pada indikator komunikasi konsistensi masih belum

berjalan maksimal. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan jemput bola administrasi kependudukan memanfaatkan teknologi digital berjalan dengan lancar dan proses penerapannya dalam meningkatkan dan untuk menunjang pelayanan publik di lingkungan masyarakat Kelurahan Genteng Kota Surabaya. Dapat kita lihat kendala yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang ditemui selama proses implementasi yaitu rendahnya partisipasi masyarakat karena kurangnya sosialisasi dan kesadaran dari sisi masyarakat akan suatu kepentingan atas kepemilikan dokumen data administrasi kependudukan yang masih cukup rendah.

Kata kunci: implementasi kebijakan, pelayanan publik, administrasi kependudukan

PENDAHULUAN

Implementasi kebijakan merupakan sebuah tahapan yang menentukan di dalam seluruh proses suatu kebijakan publik, terutama menyangkut keberhasilan kebijakan itu sendiri yang di mana pada sisi yang lain kondisi realitanya mengimplementasikan suatu kebijakan bukanlah merupakan sesuatu yang sederhana. Tidak hanya sekadar bersangkut paut dengan mekanisme dalam prosedur-prosedur rutin melewati sistem birokrasi, melainkan juga lebih dari itu. Implementasi dalam sebuah kebijakan publik ialah sesuatu yang sangat kompleks menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari kebijakan. Di kelurahan Genteng Kota Surabaya terdapat penerapan sebuah inovasi kebijakan pelayanan publik yang bernama Jemput Bola Administrasi Kependudukan atau yang biasa di kenal dengan "JEBOL ADMINDUK" untuk membantu mewujudkan program KALIMASADA yaitu kawasan lingkungan sadar administrasi kependudukan. Pentingnya sebuah keberhasilan peran dalam implementasi suatu proses kebijakan untuk menciptakan sebuah perubahan kecil atau keadaan yang diharapkan juga mengharuskan strategi penerapan dari kebijakan yang akan dilaksanakan sedemikian rupa sehingga perubahan atau keadaan yang diharapkan dapat tercapai semaksimal mungkin. Maka tentunya menjadi keharusan untuk mengidentifikasi kondisi untuk dapat mengetahui dan memahami faktor-faktor yang kiranya bisa menjadi penyebab gagal atau tidak berhasilnya kebijakan publik JEBOL ADMINDUK yang diimplementasikan di lingkungan masyarakat Kelurahan Genteng Kota Surabaya. Sampai di sini, maka kita perlu untuk mengetahui beberapa faktor yang akan memberikan pengaruh mendorong dan menghambat implementasi JEBOL ADMINDUK yang dilaksanakan di setiap balai RW Kelurahan Genteng. (Sutmasa, 2021).

Menurut seorang ahli yang dikenal dengan George C. Edward dalam buku yang dibuat Budi Winarno, 2002 mengemukakan bahwa di dalam implementasi kebijakan perlu variabel suatu pelaksanaan yaitu beberapa faktor yang memengaruhi sebuah implementasi kebijakan, pertama Komunikasi Kunci keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah komunikasi, guna mengetahui apa, bagaimana, kapan, di mana, siapa yang melakukan kegiatan tersebut. Proses komunikasi terdapat tiga buah indikator yakni merupakan Transmisi, Kejelasan, Konsistensi, selanjutnya yang kedua ialah Sumber daya di mana terdapat indikator lain yaitu Staff, Informasi, Kewenangan, dan Fasilitas. Ketiga Disposisi Menurut Edward III terdapat beberapa

indikator yang pertama Kognisi, Arahan, dan tanggapan Intensitas respons. Yang keempat ialah Struktur birokrasi. (Budi winarno 2002),

Seperti yang kita ketahui bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat seperti halnya Kelurahan Genteng yang membantu proses administrasi kependudukan bagi warga setempat. Dengan demikian kita ketahui bahwa Pelayanan Publik ialah merupakan suatu rangkaian dari kegiatan yang ditujukan untuk pemenuhan dari kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana sama seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, di mana pelayanan publik sendiri merupakan upaya untuk dapat memberikan hak pada setiap warga negara, seperti pelayanan pada bidang barang maupun jasa dan administratif. Berlandaskan dari hal tersebut dapat dipahami luasnya ruang lingkup pelayanan publik di kelurahan. Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik yaitu staff Kelurahan Genteng perlu masyarakat memperhatikan dan juga dapat menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. (Ristiani, 2020).

Di Kelurahan Genteng sendiri masih banyaknya masyarakat yang belum patuh administrasi kependudukan dan tidak berjalannya Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk), sehingga memerlukan strategi untuk dapat memaksimalkan optimalisasi Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) dengan Inovasi jemput bola administrasi kependudukan di mana Staff kelurahan diterjunkan langsung ke lapangan untuk dapat lebih dekat dengan warga sekaligus memberikan sosialisasi. Hal ini terbukti dengan terlaksananya pelayanan jemput bola dari rumah ke rumah. Mendatangi masyarakat yang belum patuh Adminduk seperti KK belum barcode, belum memiliki KIA, akta Kelahiran, akta Kematian, dan perubahan biodata maupun status perkawinan belum tercatat dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mewujudkan kawasan sadar Adminduk dengan JEBOL ADMINDUK (Saddad & Arif, 2023).

Dalam administrasi kependudukan sendiri bahwa memperbarui dokumen merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan agar dapat memenuhi hak administratif pada setiap penduduk juga diharapkan tentunya bisa memberikan keabsahan dari identitas pada kasus kawin belum tercatat. Di mana sering terjadi apabila kartu keluarga tersebut belum di *update* dan masih mempunyai kartu keluarga yang lama bertekstur dengan berwarna biru dan belum ada kolom tanggal pernikahan akan menyebabkan data pernikahan yang tidak tercatat tersebut terlebih lagi dikarenakan masih banyak warga Kelurahan Genteng yang belum mempunyai kesadaran untuk memperbaru kartu keluarga sehingga status pada sistem terjadi kawin belum tercatat meski pasangan tersebut tentunya sudah melakukan nikah secara agama yang artinya masih banyak masyarakat yang tidak meng-*update* data karena kurang sadar akan pentingnya pembaruan dokumen kependudukan. Hal tersebut membuktikan bahwa pentingnya inovasi JEBOL ADMINDUK untuk

dilaksanakan dan diterapkan di Kelurahan Genteng Kota Surabaya. (Kautsar et al., 2023).

Sesuai seperti dengan adanya pelaksanaan dari Perwali Nomor 93 Tahun 2023 mengenai Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 berbicara tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sering kali sistem dari pendataan yang biasanya digunakan dinilai menjadi tidak memudahkan akses bagi warga atau masyarakat dikarenakan terlalu rumit hingga menyebabkan terjadi kurangnya informasi. Dikarenakan hal tersebut pelayanan publik juga membutuhkan adanya kreativitas serta inovasi dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat serta mengetahui pentingnya data kependudukan dalam membantu proses administrasi. Untuk bisa mendapatkan kepuasan dari masyarakat akhirnya Dispendukcapil Kota Surabaya memberikan solusi dengan berinovasi membuat program kegiatan Jebol Anduk (Jemput Bola Adminduk) yang diterapkan di Kelurahan Kota Surabaya khususnya Kelurahan Genteng. Jebol Adminuduk ini dilakukan di seluruh Balai RW Kelurahan Genteng khususnya untuk dapat membantu mempercepat pengurusan administrasi kependudukan. Tujuan inovasi ini adalah untuk dapat meningkatkan pelayanan publik dalam diharapkan dapat memudahkan para warga dalam mengakses dan juga mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke Kantor Kelurahan, Kantor Kecamatan, maupun Kantor Dispendukcapil. (Rahmawati & Basyar, 2023).

Tujuan dari dilakukannya pelaksanaan penelitian mengenai implementasi jemput bola adminduk dalam meningkatkan pelayanan publik ini agar dapat menjelaskan dan memeberi jawaban untuk mengetahui bagaimana implementasi penerapan “jebol adminduk” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Genteng Kota Surabaya dan juga untuk dapat mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat mengenai upaya strategi berserta kendala yang dialami dalam proses implementasi “jebol andminduk” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fokus dalam penelitian ini merupakan Pelaksanaan dan penerapan “jebol adminduk” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat inovasi “jebol adminduk”. Menurut seorang ahli bernama Mukarom dan Laksana menyatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati seorang yang mendapatkan dan melakukan pelayanan berupa, 1. Prosedur pelayanan, 2. Waktu penyelesaian, 3. Biaya pelayanan, 4. Produk pelayanan, 5. Sarana-prasarana, 6. Kompetensi petugas (Yollan Lokabora & Fithriana, 2018).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian empiris. Menurut Sugiyono (2017) Analisis penelitian kualitatif dimulai dengan merumuskan dan menjelaskan permasalahan, sebelum peneliti terjun ke lapangan, dan berlanjut hingga penulisan hasil penelitian selesai. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa analisis data merupakan proses

pengorganisasian dan pengelompokan data ke dalam pola, kategori, dan unit penjelasan dasar sehingga tema dapat ditemukan dan hipotesis dapat dirumuskan sesuai dengan data yang ada. Langkah-langkah analisis data deskriptif kualitatif melibatkan tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang diajukan bersifat sementara dan dapat berubah jika bukti-bukti kuat tidak ditemukan selama proses pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel (Ruhansih, 2017) Penelitian ini dilaksanakan di lingkup Kelurahan Genteng Kota Surabaya di mana teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik observasi wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori implementasi menurut George C. Edward III. Informan wawancara yang digunakan dalam penelitian ini merupakan staff Kelurahan Genteng dan petugas balai RW beserta penulis yang merupakan mahasiswa magang dispendukcapil MSIB batch 7 di Kelurahan Genteng Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Surabaya merupakan sebuah kota yang berada dalam negara Indonesia merupakan salah satu kota terbaik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Sebagai salah satu pelayanan publik di Kota Surabaya pelayanan administrasi kependudukan juga termasuk kedalam pelayanan utama yang diberikan kepada warga dikarenakan dokumen kependudukan sendiri menjadi dasar bagi persyaratan proses administrasi di dalam Kota Surabaya. Administrasi kependudukan adalah salah satu aspek penting dalam penyediaan layanan publik. Hal ini mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengelola data terkait populasi. Kegiatan tersebut meliputi pendaftaran penduduk baru, pembaruan data yang sudah ada, pengelolaan informasi kependudukan, dan penerapan temuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Layanan yang berkualitas tinggi tercipta ketika ada interaksi yang saling menguntungkan antara pemberi dan penerima layanan. Faktor-faktor seperti kemampuan, responsifitas, ketepatan waktu, dan infrastruktur yang ada berperan penting dalam pelayanan publik. Layanan dapat dianggap berkualitas tinggi jika secara konsisten dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi pengguna. Sebaliknya, jika layanan tersebut jauh dari harapan, maka dianggap tidak memenuhi standar. Persepsi publik serta kebijakan atau regulasi tentang kualitas layanan menentukan apakah layanan tersebut baik atau buruk, meskipun hal ini bisa berbeda dari sudut pandang penyedia layanan itu sendiri. (Lutfia & Indartuti, 2022)

Sebagai inovasi untuk peningkatan pelayanan di Kota Surabaya terdapat kegiatan JEBOL ADMINDUK yang dilakukan di setiap kelurahan di Kota Surabaya khususnya Kelurahan Genteng yang berada di Kecamatan Genteng dikerahkan dalam penerapan kegiatan jemput bola administrasi kependudukan terjun langsung ke lapangan dan disebar di setiap balai untuk membantu kegiatan demi mewujudkan program kawasan lingkungan sadar administrasi kependudukan. Dalam implementasi kegiatan Jebol adminduk dilakukan secara sistematis pada Kelurahan

Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya yang berada tepat pada JL. Genteng Muhammadiyah No. 9 memiliki total 11 Balai RW yang menjadi titik pelayanan Jemput bola administrasi kependudukan. Jemput bola administrasi kependudukan sendiri merupakan kegiatan yang dilakukan karena kurangnya kesadaran masyarakat khususnya kelurahan genteng dalam penerapan kepemilikan dokumen kependudukan. Di mana dalam kegiatan ini staff kelurahan Kepala seksi pemerintahan ikut terjun turun ke lapangan menjemput dan mendatangi warga yang menjadi target untuk dibantu pengurusan administrasi kependudukannya. Perangkat RT dan RW ikut mendampingi proses kegiatan jemput bola ini dan memberikan informasi dan sosialisasi kepada warga lewat Posyandu maupun via WhatsApp. Namun sayangnya keberlangsungan program ini memiliki kendala pada tingkat partisipasi masyarakat yang kurang bersemangat dan hanya datang pada saat pertama proses penerapan kegiatan jemput bola. Selain strategi *door to door* Kelurahan Genteng juga menerapkan strategi woro woro keliling kampung dengan menggunakan megaphone sehingga informasi dapat tersampaikan.

Dalam penerapan kegiatan JEBOL ADMINDUK tentunya diperlukan komunikasi untuk dapat mengetahui bagaimana kapan juga mengerti apa yang ingin disampaikan dan menjadi tujuan bersama dalam melaksanakan kegiatan tersebut. Di Kelurahan Genteng sendiri penyelenggaraan perlu dilakukan komunikasi aktif maupun satu arah antara implementor staff kelurahan, petugas balai RW, dan masyarakat Kelurahan Genteng. Penyampaian informasi secara sistematis dari yang teratas di mana kegiatan yang diusung oleh Wali Kota Pak Erol Cahyadi disampaikan kepada masyarakat dan juga komunikasi satu sisi melalui edaran dan poster yang disosialisasikan di balai menjadi salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan agar transmisi dapat dilakukan tanpa kendala staff kelurahan Pak Yekti selaku KASIPEM Kelurahan Genteng juga melakukan komunikasi diskusi bersama para perangkat daerah di lingkungan RT dan RW untuk mengajak masyarakat yang masi rendah diharapkan dapat membantu terwujudnya program kalimasada melalui kegiatan Jemput bola administrasi kependudukan. Berdasar hasil wawancara dengan bapak Yekti Widodo selaku Kepala Kasi pemerintahan diketahui bahwa penyampaian informasi atau proses transmisi juga diterapkan oleh Perangkat RT dan RW yang telah mendapat pemberitahuan kepada warga melalui group WhatsApp serta pertemuan Posyandu yang dilaksanakan secara langsung di balai RW Kelurahan Genteng. Dalam implementasi sebuah kegiatan tentunya membutuhkan kejelasan serta strategi agar dapat mencapai keberhasilan sebuah program kegiatan salah satunya dengan menentukan target merupakan upaya yang membantu keberlangsungan penerapan program jemput bola administrasi kependudukan di masyarakat seperti contohnya mengetahui target warga yang belum memiliki dokumen kependudukan seperti Kartu Identitas Anak (KIA) maupun belum memperbarui dokumen kependudukan seperti halnya Kartu Keluarga (KK). Kejelasan data target jemput bola tersebut dapat diakses melalui web Kalimasada. Dalam menjalankan program JEBOL ADMINDUK tentu saja dilaksanakan berdasarkan arahan dan perintah dari pak Eri Cahyadi selaku wali kota yang di mana dalam penerapan Jemput bola ke rumah rumah warga senantiasa

didampingi oleh perangkat RT dan RW maupun staff kelurahan. Kegiatan jemput bola ini dilakukan setiap hari di balai RW dan juga kerumah warga yang berkendala untuk datang ke balai. Sehingga informasi yang disampaikan sudah sangat jelas dan memadai.

Dalam pelaksanaan kegiatan juga dibutuhkan konsistensi dalam penerapannya sehingga informasi yang dikomunikasikan diusahakan tidak berubah ubah namun meski demikian pada eksekusi penerapan di lapangan tentunya informasi yang diberikan relatif berubah mengikuti kondisi sesungguhnya yang ada di lapangan secara *flexible*. Terdapat beberapa kendala seperti pertentangan permintaan dan perintah yang ada di lapangan sering terjadi dikarenakan beberapa alasan.

Implementasi program jemput bola administrasi kependudukan ini dilakukan dengan dukungan berbagai sumber daya staff kelurahan yang terjun turun ikut membantu melakukan pendataan target yang belum taat administrasi kependudukan seperti halnya kepemilikan KK lama yang belum diperbarui menjadi Kartu keluarga yang ber barcode di balai RW target warga jemput bola akan dibantu untuk memperbarui kartu keluarga yang dimiliki oleh petugas balai RW tersebut dengan berbagai macam fasilitas yang memadai seperti komputer CPU, tempat untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan, air minum maupun kipas angin kursi dan meja yang disediakan untuk membantu keberlangsungan kegiatan jemput bola di balai RW.

Sumber daya manusia juga menjadi faktor pendukung yang sangat penting dalam keberlangsungan program Jemput bola administrasi publik di mana selain terdapat staff kelurahan yang mendampingi petugas balai RW juga diberikan pembekalan dan pelatihan mengenai penanganan administrasi kependudukan salah satunya melalui program semut ireng yang dilakukan setiap hari Kamis memberikan informasi mengenai pelayanan dokumen administrasi kependudukan, selain itu juga terdapat program sambat warga di mana petugas balai RW dan staff kelurahan diberikan kesempatan untuk dibantu mengatasi kendala yang dihadapi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yg disediakan Dispendukcapil Surabaya.

Dalam proses jemput bola terdapat kendala yang dialami oleh target untuk dapat datang di balai RW namun petugas balai dan staff kelurahan tentunya akan memberikan solusi dengan menghampiri kediaman target yang belum memperbarui dokumen kependudukan maupun belum memiliki dokumen kependudukan tersebut. Untuk memastikan bahwa koordinasi struktur birokrasi berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan ketentuan agar dapat menunjang pelaksanaan program dengan baik, kewenangan pelaksanaan program dilakukan sesuai dengan arahan bapak Wali Kota Eri Cahyadi yang diberikan kepada Kepala Kasi Pemerintahan Kelurahan Genteng untuk mengkoordinasikan strategi pelaksanaan kegiatan dengan perangkat RT dan RW juga petugas balai yang selalu didampingi staff kelurahan untuk membantu keberlangsungan program tersebut di Kelurahan Genteng Surabaya.

Kegiatan jemput bola administrasi kependudukan sendiri dilaksanakan setiap hari yang dilakukan di balai RW yang didampingi oleh KASIPEM Kelurahan Genteng dan dibantu oleh ibu KSH dalam proses sosialisasi di Posyandu juga difasilitasi oleh petugas balai masing-masing RW berjalan ke rumah-rumah warga sebagai target berhasil meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kota Surabaya. Di mana dengan dilaksanakannya kegiatan jemput bola administrasi kependudukan ini memiliki kelebihan di mana sasaran dari pelaksanaan sangat tepat sasaran karena memiliki strategi dengan menentukan data target masyarakat yang belum memperbarui kartu keluarga sehingga terjadi proses kawin belum tercatat maupun belum memiliki KIA terlebih dahulu. Prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh penyedia layanan, berkat kerja sama yang sangat baik antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna. Kerja sama ini menjadi dasar yang kuat untuk terselenggaranya layanan tersebut. Selain itu, terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan, proses ini memerlukan waktu satu hari sejak penyerahan dokumen hingga penerbitannya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah mengikuti ketentuan waktu yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yang menetapkan batas waktu penyelesaian satu hari. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penyelenggara layanan penjemputan bola telah memberikan pelayanan yang baik dengan menyediakan layanan tanpa biaya. Program KALIMASADA menyediakan berbagai produk layanan melalui layanan jemput bola, seperti pembuatan KK yang belum menggunakan barcode, KIA, akta kelahiran, akta kematian, serta perubahan biodata. Produk-produk pelayanan yang tersedia dalam program ini sesuai dengan tujuan program KALIMASADA dan didukung dengan sarana yang memadai. Dalam pelaksanaan layanan jemput bola, petugas telah menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab dan kompetensi. Masyarakat menganggap petugas sebagai individu yang ramah, sopan, santun, dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa petugas telah menjalankan tugas mereka dengan baik dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan standar pelayanan, berbagai faktor seperti proses pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana, prasarana, dan keterampilan petugas berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Implementasi "jemput bola" di kelurahan adalah sebuah strategi pelayanan publik yang bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan cara langsung turun ke lapangan, menggali informasi, serta mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh warga. Ini dilakukan untuk menghindari masyarakat yang kesulitan atau tidak mampu datang ke kantor kelurahan untuk mengakses layanan. Langkah-langkah implementasi jemput bola di kelurahan berupa Strategi Pelaksanaan kegiatan jemput bola dimulai dengan penyuluhan kepada masyarakat mengenai berbagai layanan yang tersedia di kelurahan, seperti administrasi kependudukan pembaruan KK pendataan status kawin belum tercatat maupun pembuatan KIA. Penyuluhan ini bisa dilakukan dengan cara mengunjungi rumah-rumah warga, mengadakan posko layanan di tempat-tempat strategis, atau

menyelenggarakan acara bersama warga melalui Posyandu. Strategi selanjutnya kelurahan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses agar masyarakat tahu kapan dan di mana mereka bisa mendapatkan pelayanan di mana pada Kelurahan Genteng pelayanan dilakukan di setiap balai RW mulai jam 09.00-16.00 setiap hari senin sampai jumat. Selain itu penggunaan teknologi untuk kemudahan akses menjadi faktor pendukung keberlangsungan kegiatan JEBOL ADMINDUK dengan Menerapkan aplikasi atau sistem daring yang memudahkan warga untuk mengakses layanan seperti pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG untuk mewujudkan program KALIMASADA. Teknologi ini digunakan untuk memastikan tidak ada yang tertinggal dalam mendapatkan layanan publik meskipun berada jauh dari kantor kelurahan. Pendekatan Proaktif oleh Aparatur Kelurahan juga dilakukan kunjungan langsung ke rumah-rumah warga yang mungkin kesulitan untuk datang ke kantor, seperti warga lanjut usia, penyandang disabilitas, atau mereka yang tinggal jauh dari pusat layanan. Pelayanan berbasis mobile juga bisa dilaksanakan, dengan menurunkan petugas untuk memberikan layanan di tempat yang lebih dekat dengan warga, seperti pasar atau pusat kegiatan masyarakat.

Upaya Mengatasi Kendala seperti Masalah Sumber Daya Manusia Jumlah petugas yang terbatas sering kali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh. Solusinya adalah dengan melibatkan lebih banyak tenaga relawan atau anggota masyarakat yang dilatih untuk membantu dalam proses pelayanan. Selain itu, pelatihan kepada aparaturnya kelurahan dan petugas balai juga perlu ditingkatkan agar mereka mampu menghadapi berbagai persoalan di lapangan dengan baik. Beberapa warga mungkin tidak terbiasa dengan konsep pelayanan jemput bola atau ragu untuk memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pendekatan yang berbasis pada kearifan lokal dan kepercayaan masyarakat. Sosialisasi yang melibatkan tokoh masyarakat atau ketua RT/RW setempat dapat meningkatkan partisipasi warga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dampak dari keberhasilan Implementasi Jemput Bola berhasil Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan. Dengan adanya jemput bola, warga yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan pemerintah kini dapat dengan mudah mendapatkan bantuan tanpa harus meninggalkan rumah atau pergi jauh. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat sehingga Masyarakat merasa diperhatikan dan diprioritaskan karena layanan yang diberikan bersifat langsung dan mengunjungi mereka di tempat tinggalnya. Dengan lebih banyaknya warga yang dapat mengakses layanan, partisipasi masyarakat dalam berbagai program pemerintah meningkat, baik dalam aspek administrasi. Efisiensi Pelayanan dengan Adanya pendekatan langsung memungkinkan petugas untuk mengidentifikasi masalah lebih cepat dan memberikan solusi yang lebih tepat, sehingga mempercepat penyelesaian masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Implementasi jemput bola di kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengatasi kendala yang ada, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dengan strategi yang tepat, seperti

menggunakan teknologi, meningkatkan keterlibatan masyarakat, serta proaktif dalam memberikan pelayanan, masalah-masalah yang ada dapat diatasi secara efektif dan efisien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga dengan adanya penerapan Jemput bola administrasi kependudukan yang baik berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Genteng Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

Budi Winarno. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*.

Kautsar, A., Saddam, A., & Arif, L. (2023). Pendampingan Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri ...*, 1(2), 1-6. <https://mandycmm.org/index.php/jpmm/article/view/485%0Ahttps://mandycmm.org/index.php/jpmm/article/download/485/579>

Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 191-197. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197>

Rahmawati, E. D., & Basyar, M. R. (2023). Strategi Program Jebol Anduk sebagai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Balai RW Kelurahan Gayungan Kota Surabaya. *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 147-152.

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165-178. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat>

Ruhansih, D. S. (2017). Efektivitas Strategi Bimbingan Teistik untuk Pengembangan Religiusitas Remaja (Penelitian Kuasi Eksperimen terhadap Peserta Didik Kelas X SMA Nugraha Bandung Tahun Ajaran 2014/2015). *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>

Saddad, A. K. A., & Arif, L. (2023). Pelayanan Jemput Bola dalam Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) di Kota *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Kepada ...*, 3. <http://www.jurnalstkipmelawi.ac.id/index.php/JDPM/article/view/1208>

Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25-36. <https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242>

Yollan Lokabora, M., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64-69. www.publikasi.unitri.ac.id