

Mulia. R.D., Hertati. D (2024). Implementasi Pelayanan Jemput Bola Pada Pemutakhiran Biodata Kartu Keluarga di Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Prediksi*. Vol. 23 (1) 76-81.

Implementasi Pelayanan Jemput Bola Pada Pemutakhiran Biodata Kartu Keluarga Di Kecamatan Genteng Kota Surabaya

Riskita Dinda Mulia¹, Diana Hertati^{2*}

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

Email: [1riskitadinda@gmail.com](mailto:riskitadinda@gmail.com), [2diana.adne2023@gmail.com](mailto:diana.adne2023@gmail.com)

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

23 Januari 2024

Received in revised form:

24 Februari 2024

Accepted:

19 Maret 2024

Keyword:

Jemput Bola, Population Administration Services, Updating Biodata.

Kata Kunci:

Jemput Bola, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pemutakhiran Biodata.

ABSTRACT

Providing services to the community is the main purpose of organizing public administration. Based on data on the kalimasada page in Genteng District, there are still people who have not recorded the date of marriage on the family card. The Population and Civil Registration Office of Surabaya City as a public service provider has an innovative Jemput Bola Service to facilitate the community in managing population administration documents. This study aims to determine the implementation of the Jemput Bola Service, especially in updating biodata on family cards in Genteng Subdistrict, Surabaya City. This research uses qualitative methods with data collection techniques through observation and interviews. The results of the research analyzed with the theory of implementation according to Van Meter and Van Horn show that: (1) Policy Means and Objectives are appropriate because the service process runs quickly and precisely; (2) Resources are sufficient to support the running of the service; (3) Inter-Organizational Relationships are not good enough because there are still people who do not know the Jemput Bola Service; (4) Characteristics of Implementing Agents are in accordance with the SOP; (5) Social, Political, and Economic Conditions in the Genteng District area cause resistance from the community when they will be assisted with document management.

ABSTRAK

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik. Berdasarkan data pada laman kalimasada di Kecamatan Genteng masih ditemukan masyarakat yang belum melakukan Pencatatan Tanggal Perkawinan pada Kartu Keluarga. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki inovasi Pelayanan Jemput Bola untuk mempermudah masyarakat dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi Pelayanan Jemput Bola khususnya pada Pemutakhiran Biodata Pada Kartu Keluarga di Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian yang dianalisis dengan teori implementasi menurut Van Meter dan Van Horn menunjukkan bahwa: (1) Sarana dan Sasaran Kebijakan telah sesuai karena proses pelayanan berjalan cepat dan tepat; (2) Sumberdaya telah cukup untuk menunjang berjalannya pelayanan; (3) Hubungan Antar Organisasi belum cukup baik karena masih ditemui masyarakat yang belum mengetahui Pelayanan Jemput Bola; (4) Karakteristik Agen Pelaksana telah sesuai SOP; (5) Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi di wilayah Kecamatan Genteng menyebabkan terjadinya penolakan dari masyarakat saat akan dibantu kepengurusan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

Corresponding author: diana.adne2023@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama penyelenggaraan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi isu kebijakan yang strategis karena di Indonesia perbaikan pelayanan publik cenderung berjalan di tempat, namun implikasinya luas dalam kehidupan (Haning, 2018). Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan negara harus menyediakan pelayanan kepada setiap masyarakatnya dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Febrianto, 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah Dinas Pemerintah Kota Surabaya yang membantu kegiatan pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat (Handayani, 2019).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat inovasi dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif serta efisien (Wardani, 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki inovasi Pelayanan Jemput Bola untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Kecamatan merupakan garda terdepan dalam otonomi (Hertati, 2023). Kecamatan Genteng sebagai salah satu Kecamatan yang menerapkan kemudahan dalam melayani masyarakat turut serta menjalankan program inovasi Pemerintah Kota Surabaya yaitu Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Dalam proses menjalankan Program KALIMASADA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan Pelayanan Jemput Bola untuk meningkatkan jumlah RT rintisan atau RT dengan kelengkapan dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan data pada laman kalimasada.disdukcapilsurabaya.id/ di Kecamatan Genteng masih ditemukan masyarakat yang belum tertib terhadap dokumen kependudukan karena masih terdapat masyarakat yang belum melakukan Pencatatan Tanggal Perkawinan pada Kartu Keluarga.

Mahasiswa MSIB (Magang dan Studi Independen Bersertifikat) Batch 5 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya diberi tugas untuk turut serta membantu menertibkan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Kota Surabaya, oleh karenanya setiap mahasiswa magang diberikan target 1 (satu) RT pada setiap bulannya untuk membantu menjalankan program Jemput Bola. Dengan adanya Program Jemput Bola yang dilakukan oleh mahasiswa MSIB Batch 5, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berharap agar terciptanya RT rintisan yang baru dengan masyarakat yang memiliki dokumen administrasi kependudukan terbaru salah satunya untuk melakukan Pencatatan Tanggal Perkawinan pada Kartu Keluarga. Tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui implementasi Program Jemput Bola pada Pemutakhiran Biodata Berupa Pencatatan Tanggal Perkawinan pada dokumen Kartu Keluarga di Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Mahasiswa MSIB (Magang dan Studi Independen Bersertifikat) Batch 5 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya diberi tugas untuk turut serta membantu menertibkan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Kota Surabaya, oleh karenanya setiap mahasiswa magang diberikan target 1 (satu) RT pada setiap bulannya untuk membantu menjalankan Pelayanan Jemput Bola. Dengan adanya Pelayanan Jemput Bola yang dilakukan oleh mahasiswa MSIB Batch 5, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Surabaya berharap agar terciptanya RT rintisan yang baru dengan masyarakat yang memiliki dokumen administrasi kependudukan terbaru salah satunya untuk melakukan Pencatatan Tanggal Perkawinan pada Kartu Keluarga. Tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui implementasi Pelayanan Jemput Bola pada Pemutakhiran Biodata Berupa Pencatatan Tanggal Perkawinan pada dokumen Kartu Keluarga di Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian Pelayanan Jemput Bola dan hasil analisis peneliti dengan menggunakan teori implementasi dari Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno 2014: 159 – 168) dijelaskan bahwa:

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Menurut masyarakat yang telah merasakan Pelayanan Jemput Bola dapat diketahui bahwa standar pelayanan dan sasaran kebijakan telah sesuai karena proses Pelayanan Jemput Bola berjalan cepat, pelayanan tanpa dipungut biaya apa pun, dokumen yang dihasilkan sesuai, dan masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya Pelayanan Jemput Bola karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor kecamatan ataupun kantor kelurahan untuk mengurus Pemutakhiran Biodata pada Kartu Keluarga berupa Pencatatan Tanggal Perkawinan karena telah ada petugas yang datang ke rumahnya untuk membantu kepengurusannya. Pada aplikasi *Klampid New Generation* proses kepengurusan Pemutakhiran Biodata pada Kartu Keluarga berupa Pencatatan Tanggal Perkawinan mudah dipahami karena adanya fitur Cak Takon yang mempermudah proses pengajuan kepengurusan.

2) Sumberdaya

Sumberdaya yang ada pada wilayah Kecamatan Genteng telah cukup untuk menunjang berjalan Pelayanan Jemput Bola. Hal ini karena telah terdapat beberapa staf kecamatan ataupun staf kelurahan yang melakukan Pelayanan Jemput Bola kepada masyarakat, selain itu sarana untuk membantu kepengurusan Pemutakhiran Biodata pada Kartu Keluarga berupa Pencatatan Tanggal Perkawinan telah memadai.

3) Hubungan Antar Organisasi

Berdasarkan pada hasil wawancara kepada masyarakat ditemukan bahwa terdapat masyarakat yang tidak mengetahui Pelayanan Jemput Bola, selain itu berdasarkan pengalaman peneliti saat melakukan Pelayanan Jemput Bola masih terdapat penolakan dari sebagian masyarakat karena masyarakat tidak bersedia untuk dibantu kepengurusan dokumen dengan alasan dokumennya akan disalahgunakan. Peneliti sering mendapatkan penolakan dari masyarakat meskipun dalam pelaksanaannya peneliti telah didampingi oleh ketua RW atau ketua RT setempat, dan peneliti juga telah membawa kartu tanda pengenal magang. Dalam hal ini jika Pelayanan Jemput Bola mendapatkan penolakan, peneliti yang didampingi ketua RW atau ketua RT tidak akan memaksa masyarakat tersebut dan tidak akan melanjutkan proses pemberian layanan.

4) Karakteristik Agen Pelaksana

Berdasarkan pada hasil wawancara kepada masyarakat yang telah menerima Pelayanan Jemput Bola yang dilakukan oleh peneliti disebutkan bahwa petugas memiliki sikap yang ramah, yang mana memberikan pelayanan dengan SOP dan tidak ada unsur memaksa. Berdasarkan hasil wawancara dari pendamping peneliti saat melakukan Pelayanan Jemput Bola ini yaitu ketua RW dan ketua RT disebutkan petugas dari pihak kelurahan dan kecamatan juga memiliki sikap yang ramah dan memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan aturan yang berlaku.

5) Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi

Peneliti sering kali menerima penolakan pada masyarakat karena masyarakat enggan untuk memberikan dokumennya kepada orang yang baru saja dikenali hal ini karena peneliti merupakan mahasiswa magang. Selain itu terdapat kesulitan di beberapa wilayah pada Kecamatan Genteng karena daerahnya yang tertutup dan banyaknya warga yang hanya menggunakan alamat tersebut pada dokumen kependudukan namun masyarakat tidak berada pada alamat tersebut (warga domisili).

Pembahasan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah dinas yang melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kecamatan dan kelurahan merupakan bagian terkecil yang dekat dengan masyarakat untuk membantu urusan administrasi kependudukan. Kota Surabaya memiliki 31 Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Genteng. Kecamatan yang berada pada wilayah Surabaya Pusat memiliki 5 (lima) kelurahan yaitu: (1) Kelurahan Embong Kaliasin; (2) Kelurahan Ketabang; (3) Kelurahan Kapasari; (4) Kelurahan Peneleh; dan (5) Kelurahan Genteng. Pemberian pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Genteng dilakukan secara *online* melalui aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*. Dengan bersumber dari visi, misi, dan motto dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Kecamatan Genteng memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya dengan sebaik mungkin.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki inovasi untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan Jemput Bola merupakan program inovasi dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui *door to door* atau dari rumah ke rumah. Melalui pelayanan ini diharapkan banyak dari masyarakat Surabaya yang tertib dokumen kependudukannya. Pelayanan Jemput Bola merupakan wujud pembaharuan pelayanan karena kini pelayanan tidak hanya berjalan di satu tempat. Berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi yang menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan serta penertiban pada penerbitan dokumen yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan untuk membangun sektor lain.

Pelayanan Jemput Bola yang dilakukan oleh peneliti meliputi membantu masyarakat Kecamatan Genteng dalam hal kepengurusan Pemutakhiran Biodata pada Kartu Keluarga berupa Pencatatan Tanggal Perkawinan. Selama 5 (bulan) magang mulai 14 Agustus 2023 hingga 29 Desember 2023 peneliti telah berhasil membantu 4 (empat) RT dalam kepengurusan Pemutakhiran Biodata pada Kartu Keluarga berupa Pencatatan Tanggal Perkawinan. Peneliti berhasil mencatatkan tanggal perkawinan pada Kartu Keluarga sebanyak 35 dari yang semula 45 belum mencatatkan tanggal perkawinannya.

Sesuai dengan analisis teori implementasi dari Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno 2014:159–168) diketahui bahwa Pelayanan Jemput Bola di Kecamatan Genteng telah berjalan dengan baik, hal ini karena proses pelayanan cepat serta menghasilkan dokumen yang tepat, selain itu petugas Pelayanan Jemput Bola telah memberikan pelayanan sesuai SOP. Dengan adanya Pelayanan Jemput Bola yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pencatatan Tanggal Perkawinan Pada Kartu Keluarga, hal ini meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan pencatatan tanggal perkawinan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka disimpulkan bahwa dalam implementasi Pelayanan Jemput Bola dengan analisis teori implementasi dari Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno 2014: 159 – 168) disimpulkan bahwa:

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar pelayanan dan Sasaran kebijakan telah sesuai karena proses Pelayanan Jemput Bola berjalan cepat, pelayanan tanpa dipungut biaya apa pun, dokumen yang dihasilkan sesuai, dan masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya pelayanan Pelayanan Jemput Bola.

2) Sumberdaya

Sumberdaya yang ada pada wilayah Kecamatan Genteng telah cukup untuk menunjang berjalan Pelayanan Jemput Bola.

3) Hubungan Antar Organisasi

Kurangnya sosialisasi terkait pengenalan Pelayanan Jemput Bola kepada masyarakat.

4) Karakteristik Agen Pelaksana

Petugas Pelayanan Jemput Bola telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP.

5) Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi

Adanya penolakan dari masyarakat, wilayah yang tertutup, serta banyaknya warga domisili.

Berdasarkan kesimpulan maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1) Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar Pelayanan dan Sasaran Kebijakan harus selalu diperhatikan agar Pelayanan Jemput Bola semakin berjalan dengan baik dan tepat sasaran.

2) Sumberdaya

Sumberdaya berupa staf yang melakukan Pelayanan Jemput Bola harus ditingkatkan agar pada wilayah Kecamatan Genteng semakin banyak masyarakatnya yang tertib terhadap dokumen kependudukan.

3) Hubungan Antar Organisasi

Perlu diadakan sosialisasi terkait Pelayanan Jemput Bola kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya Pelayanan Jemput Bola di wilayahnya.

4) Karakteristik Agen Pelaksana

Petugas harus selalu memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sesuai aturan yang ada agar masyarakat nyaman.

5) Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi

Perlu adanya keterbukaan masyarakat untuk membantu proses berjalannya Pelayanan Jemput Bola.

DAFTAR PUSTAKA

- Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 12(1), 1-10.
- Handayani, N. (2019). Analisis Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Dispendukcapil Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(2).
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 25-37.
- Hertati, D. (2023). Evaluation of the Quality of Web-Based Integrated Administration Services (PATEN) in Sidoarjo District, Indonesia. *Lex Localis-Journal of Local Self-Government*, 21(1), 1-15.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Surabaya, B. (2021). *Kecamatan*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Winarno, Budi. (2014), *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta: Buku Seru.