

EFEKTIVITAS PROGRAM JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KELURAHAN KARANGPOH KECAMATAN TANDES KOTA SURABAYA

Andri Ana Anwar

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, andriana.23340@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang wajib dilaksanakan secara optimal oleh negara. Pemerintah Kota Surabaya menginisiasi Program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) guna meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan yang lengkap dan akurat, terutama bagi warga dengan keterbatasan mobilitas. Program ini memberikan layanan langsung ke rumah bagi penyandang disabilitas dan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), tanpa harus datang ke kantor kelurahan atau balai RW. Di Kelurahan Karangpoh, dari 63 penyandang disabilitas, terdapat 26 orang (58,73%) yang belum melakukan perekaman data, menandakan perlunya peningkatan efektivitas layanan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas Program Jebol Anduk di Kelurahan Karangpoh, Kecamatan Tandes, menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori efektivitas program menurut Sutrisno (2018) yang mencakup pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program dipahami dengan baik oleh petugas dan warga, serta telah menjangkau kelompok rentan secara tepat. Respon cepat dalam waktu maksimal tiga hari dan penyelesaian dokumen dalam 1x24 jam menunjukkan ketepatan waktu yang baik. Tujuan program tercapai, terlihat dari kepuasan masyarakat dan peningkatan pengajuan dokumen kependudukan. Rekomendasi penelitian antara lain pembentukan forum adminduk di tingkat RT/RW, penyajian data kependudukan yang akurat, peningkatan sosialisasi, dan perhatian khusus terhadap kelompok rentan agar mereka mendapatkan manfaat dari berbagai program pemerintah.

Kata Kunci: Efektivitas Program, Layanan Jemput Bola, Disabilitas.

Abstract

Population administration is an important part of public services that must be implemented optimally by the state. Surabaya City Government initiated the Jebol Anduk Program (Population Administration Outreach Service) to increase coverage of complete and accurate population document ownership, especially for residents with mobility limitations. This program provides direct services to homes for people with disabilities and People with Mental Disorders (ODGJ), without having to come to the village office or RW hall. In Karangpoh Village, out of 63 people with disabilities, there are 26 people (58.73%) who have not yet performed data recording, indicating the need to improve service effectiveness. This research aims to describe the effectiveness of the Jebol Anduk Program in Karangpoh Village, Tandes District, using a descriptive qualitative approach with program effectiveness theory according to Sutrisno (2018) which includes program understanding, target accuracy, timing accuracy, goal achievement, and real change. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research results show that the program is well understood by officers and residents, and has appropriately targeted vulnerable groups. Quick response within a maximum of three days and document completion within 24 hours shows good timing accuracy. Program objectives are achieved, as seen from community satisfaction and increased submission of population documents. Research recommendations include establishing population administration forums at RT/RW levels, presenting accurate population data, increasing socialization, and special attention to vulnerable groups so they can benefit from various government programs.

Keywords: Program Effectiveness, Ball Pickup Service, Disability.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan merupakan aspek penting yang harus terus diperbarui dan ditingkatkan efektivitasnya seiring perkembangan masyarakat. Rusli dalam Mahsyar (2011) menyatakan bahwa manusia sejak lahir membutuhkan pelayanan dalam hidupnya. Namun demikian, menurut Inan (2023), pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan seperti antrian panjang, sistem yang rumit, hingga keterbatasan SDM dan teknis aplikasi. Padahal dokumen kependudukan memuat informasi vital yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan pembangunan (Marfu'atun, 2021). Menyadari pentingnya hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan program *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, khususnya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya tahun 2023 menunjukkan variasi tingkat keteraturan administrasi di tiap kecamatan. Kecamatan Tandes menempati posisi tertinggi untuk persentase kepemilikan KTP (81,17%) dan akta lahir (75,74%). Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat di beberapa wilayah sudah cukup baik, namun masih terdapat wilayah lain dengan capaian yang rendah, seperti Kecamatan Semampir dan Simokerto.

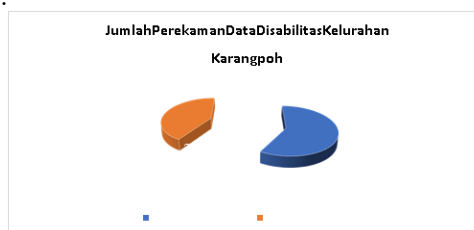
Tabel 1. Persentase Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan di Seluruh Kecamatan Kota Surabaya

Kecamatan	Presentase Memiliki KTP(%)	Presentase Memiliki KIA(%)	Presentase Memiliki AktaLahir (%)	Presentase Memiliki AktaKawin (%)
AsemRowo	42,05	32,85	13,29	28,05
Benowo	46,84	37,42	28,8	36,45
Bubutan	39,76	17,63	13,86	17,07
Bulak	47,07	34,53	24,64	22,38
DukuhPakis	59,12	44,11	30,71	25,35
Gayungan	43,77	2,4	17,38	16,69
Genteng	58,98	52,82	26,98	34,05
Gubeng	41,02	22,19	20,05	19,09
GunungAnyar	54,58	41,77	31,43	31,48
Jambangan	55,78	40,33	39,02	29,26
KarangPilang	49,28	33,36	22,7	19,76
Kenjeran	32,88	6,04	7,18	8,06
Krembangan	42,37	28,86	21,51	19,69
Lakarsantri	58,39	36,14	20,95	36,19
Mulyorejo	61,66	38,46	35,41	20,94
PabeanCantian	46,86	26,89	20,47	12,74
Pakal	51,09	25,48	26,18	30,36
Rungkut	37,78	11,73	5,5	15,44
Sambikerep	42,83	16,58	10,29	23,08
Sawahan	39,34	23,37	23,2	20,29
Semampir	22,83	8,6	8,4	10,04
Simokerto	4,8	23,32	20,28	20,33
Sukolilo	59,89	33,64	23,23	28,43
Sukomanunggal	54,45	41,15	29,18	33,59
Tambaksari	38,72	12,49	11,35	16,28

Tandes	81,17	51,1	75,74	30,33
Tegalsari	37,53	22,93	25,85	24,33
Tenggiling	53,45	29,11	24,79	23,35
Wiyung	64,14	34,47	18,23	18,15
Wonocolo	41,07	20,72	28,69	27,23
Wonokromo	36,5	11,19	7,66	14,69
Total Rata-rata	43,95	24,97	19,93	21,34

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya 2023

Program *Jebol Anduk* hadir sebagai jawaban atas tantangan aksesibilitas pelayanan publik, khususnya di Kelurahan Karangpoh, Kecamatan Tandes. Dari total 63 penyandang disabilitas, hanya 37 jiwa atau 58,73% yang telah melakukan perekaman data kependudukan, menandakan masih adanya gap layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Zudan Arif Fakrulloh (2020) bahwa pelayanan adminduk di berbagai wilayah masih menyisakan lima persoalan utama, termasuk lambatnya pelayanan dan adanya pungutan liar. Oleh karena itu, efektivitas program perlu dievaluasi berdasarkan indikator seperti ketepatan sasaran, pemahaman program, kecepatan layanan, serta perubahan nyata di masyarakat (Sutrisno, 2018).



Gambar 1. Jumlah Perekaman Data Disabilitas Kelurahan Karangpoh Sumber: Data Kelurahan Karangpoh, 2024

Sumber: Kelurahan Karangpoh, 2024

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas program tersebut berdasarkan teori efektivitas program oleh Sutrisno (2018). Inovasi seperti program *Jebol Anduk* dapat dianggap berhasil bila terbukti mampu menjangkau masyarakat rentan dan memberikan pelayanan yang cepat, akurat, serta bebas biaya sesuai amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur tentang efektivitas pelayanan publik berbasis inklusi. Sementara secara praktis, hasilnya dapat digunakan oleh Kelurahan Karangpoh dan Dispendukcapil Surabaya sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan layanan serta menjadi referensi program serupa di wilayah lain. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi penting tentang hak-hak kependudukan, terutama bagi kelompok disabilitas yang selama ini kurang terjangkau oleh sistem layanan konvensional.

METODE

Penelitian mengenai efektivitas Program *Jebol Anduk* di Kelurahan Karangpoh Kota Surabaya menggunakan

pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2015). Penelitian kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengungkap situasi sosial secara alamiah yang melibatkan persepsi, motivasi, dan tindakan subjek (Satori & Komariah, 2009). Pendekatan ini juga sejalan dengan pandangan Sugiyono (2015) yang menekankan pada makna dan interpretasi dalam konteks alami.

Fokus penelitian ditetapkan secara tentatif berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2018), yang mencakup lima indikator: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata. Program Jebol Anduk, yang merupakan layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, dinilai efektif jika program dipahami oleh semua pihak, tepat sasaran sesuai ketentuan, dilaksanakan tepat waktu, mencapai tujuan, dan mampu memberikan perubahan nyata dalam pelayanan publik.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan program, seperti perangkat kelurahan, ketua RT, serta masyarakat disabilitas penerima layanan. Moleong (2011) menegaskan bahwa informan harus memahami kondisi lapangan secara mendalam, sehingga informasi yang diberikan valid dan relevan. Lokasi penelitian dipusatkan di Kantor Kelurahan Karangpoh, Kecamatan Tandes, Surabaya, sebagai pelaksana utama program.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara mendalam tak terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mencatat secara langsung proses pelayanan dan perangkat yang digunakan (Sugiyono, 2015), sementara wawancara memungkinkan penggalian informasi secara bebas dan terbuka. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data secara naratif, dan verifikasi/penarikan kesimpulan. Model ini efektif untuk membangun pemahaman mendalam terhadap efektivitas program dalam konteks sosial yang kompleks.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi pemerintah dalam melibatkan penyandang disabilitas dalam Program Jebol Anduk menunjukkan langkah konkret menuju inklusivitas. Penyesuaian fasilitas dan layanan yang ramah disabilitas mencerminkan komitmen tersebut. Konsultasi dengan ahli disabilitas memastikan layanan sesuai kebutuhan mereka. Program ini juga menjangkau warga rentan melalui pelayanan di lokasi seperti sekolah dan institusi pendidikan khusus, sehingga meminimalkan hambatan dalam mengakses administrasi kependudukan.

1. Pemahaman Program

Program Jebol Anduk di Kelurahan Karangpoh merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dari Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti

lansia, penyandang disabilitas, dan ODGJ. Menurut Sutrisno (2018), seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program ini menunjukkan pemahaman yang baik terhadap maksud dan tujuan program, yaitu kehadiran pemerintah dalam memberikan layanan yang mudah dijangkau oleh warga. Senada dengan itu, Nugroho (2014) menekankan pentingnya indikator tepat kebijakan, yang tercermin dalam keberhasilan program ini menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi melalui pendekatan humanis dan koordinasi antarpihak.

Pemahaman terhadap program tidak hanya dimiliki oleh aparat pelaksana, tetapi juga oleh pemangku kepentingan di tingkat lokal seperti Ketua RT dan RW. Hal ini memperkuat gagasan bahwa implementasi program pelayanan publik akan lebih efektif ketika aktor-aktor lokal dilibatkan secara aktif dan diberikan pemahaman yang memadai (Sutedi, 2011). Pengetahuan dan pemahaman yang baik memungkinkan proses pelaksanaan berjalan lancar, terstruktur, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan dalam studi oleh Dwiyanto (2006), keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada bagaimana aktor-aktor pelaksana memahami dan menerjemahkan kebijakan dalam tindakan nyata.

Program Jebol Anduk juga mencerminkan pelayanan publik yang inklusif dengan memperhatikan kelompok yang selama ini termarginalkan dalam proses administrasi kependudukan. Menurut Syafri (2012), pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk mereka yang mengalami keterbatasan mobilitas. Dalam hal ini, pendekatan "jemput bola" yang dilakukan melalui kegiatan pelayanan keliling membuktikan bahwa inovasi dalam pelayanan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kesetaraan (Tjiptoherijanto, 2011). Hal ini sekaligus menegaskan pentingnya inovasi sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan (Dwiyanto, 2010).

Secara keseluruhan, keberhasilan Program Jebol Anduk dalam meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat dapat dijadikan contoh bagi daerah lain dalam merancang layanan publik yang adaptif dan partisipatif. Program ini tidak hanya mengedepankan efisiensi teknis, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai sosial, kultural, dan kemanusiaan dalam penyelenggaraan layanan. Sebagaimana ditegaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2003), pelayanan publik modern menuntut pendekatan yang lebih humanistik, yang tidak sekadar menempatkan warga sebagai pelanggan, tetapi sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan itu sendiri.

2. Ketepatan Sasaran

Program Jebol Anduk di Kelurahan Karangpoh dirancang sebagai inisiatif pelayanan administrasi kependudukan yang mengusung konsep jemput bola, di mana petugas mendatangi warga secara langsung. Hal ini menunjukkan adanya komitmen terhadap prinsip ketepatan sasaran dalam pelaksanaan program, yakni

memastikan bahwa layanan menjangkau kelompok masyarakat yang paling membutuhkan. Sejalan dengan pandangan Sutrisno (2018), program dapat dikatakan tepat sasaran apabila perencanaan dan pelaksanaannya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan serta memprioritaskan kelompok rentan, seperti lansia, disabilitas, dan ODGJ.

Sebagaimana dijelaskan oleh Nugroho (2014), suatu program dianggap berhasil apabila mampu menjangkau kelompok sasaran yang telah direncanakan dan sesuai dengan kebijakan yang mendasarinya. Dalam konteks ini, Program Jebol Anduk dinilai telah menjangkau kelompok masyarakat rentan secara efektif, khususnya mereka yang mengalami keterbatasan untuk datang langsung ke kantor kelurahan, termasuk penyandang disabilitas yang selama ini sulit terdata karena faktor sosial maupun psikologis. Dengan melibatkan ketua RT, kelurahan, dan petugas Dispendukcapil, pelaksanaan program mampu menembus hambatan struktural maupun kultural yang dihadapi warga.

Menurut penelitian dari Hidayat (2016), pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang aktif dalam menjangkau masyarakat, terutama yang tidak dapat mengakses layanan secara mandiri. Maka dari itu, pendekatan jemput bola yang diterapkan oleh Program Jebol Anduk sejalan dengan prinsip pelayanan publik proaktif yang dikembangkan dalam kerangka reformasi birokrasi. Selain itu, pendekatan ini juga mengintegrasikan sistem yang telah ada sebelumnya, yakni Kalimasada dan aplikasi KNG, sebagaimana diatur dalam SK Wali Kota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021.

Dengan mempertimbangkan berbagai temuan dan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Program Jebol Anduk di Kelurahan Karangpoh merupakan salah satu contoh implementasi kebijakan publik yang tepat sasaran. Program ini tidak hanya mengikuti kebijakan formal yang berlaku, tetapi juga menunjukkan sensitivitas terhadap kebutuhan sosial masyarakat. Keterlibatan aktif perangkat lokal (RT, RW, KSH) serta dukungan regulasi memperkuat keberlanjutan dan efektivitas layanan ini dalam jangka panjang.

3. Ketepatan Waktu

Efektivitas Program Jebol Anduk diukur dari ketepatan waktu dan efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam indikator ini, program dikatakan efektif apabila dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Menurut Sutrisno (2018), semakin tepat waktu pelaksanaan program, maka semakin efektif pula program tersebut dalam mencapai tujuannya. Program Jebol Anduk dinilai telah memenuhi indikator ini karena pelaksanaannya cepat dan tanggap, dengan memanfaatkan sistem digital seperti aplikasi KNG, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti maintenance atau gangguan sistem yang sesekali muncul.

Penggunaan teknologi informasi menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas program. Nugroho (2014) menyatakan bahwa proses

pelaksanaan program yang baik adalah ketika publik mampu memahami, menerima, dan mengikuti alur kebijakan dengan jelas. Dalam pelaksanaan Program Jebol Anduk, alur pelaporan dari warga ke Ketua RT, diteruskan ke kelurahan, dan kemudian ditindaklanjuti oleh Dispendukcapil, menunjukkan koordinasi yang sistematis. Meski demikian, kendala teknis seperti aplikasi yang error tetap menjadi hambatan kecil yang perlu dibenahi agar proses digitalisasi pelayanan dapat berjalan optimal.

Ketepatan waktu juga dipahami sebagai jaminan bagi warga akan kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml et al. (2009) bahwa kecepatan layanan mempengaruhi persepsi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Dalam konteks Program Jebol Anduk, waktu penyelesaian administrasi hanya membutuhkan satu hari kerja efektif, menjadikan layanan ini dinilai cepat dan efisien oleh masyarakat. Program ini juga meningkatkan tingkat responsibilitas pemerintah karena petugas secara sigap datang ke rumah warga untuk memproses dokumen yang dibutuhkan.

Selain efisiensi waktu, kehadiran program ini memperlihatkan adaptasi birokrasi terhadap tantangan di lapangan, khususnya dalam melayani masyarakat rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Sejalan dengan pendapat dari Dwiyanto (2006), efektivitas pelayanan publik juga mencakup kemampuan birokrasi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan riil masyarakat. Dalam hal ini, Program Jebol Anduk menjadi contoh pelayanan berbasis kebutuhan warga dengan sentuhan digitalisasi, walaupun masih perlu pembenahan pada aspek teknis aplikasi dan literasi digital masyarakat.

Dengan demikian, Program Jebol Anduk telah memenuhi sebagian besar indikator efektivitas pelayanan publik, khususnya dari sisi kecepatan proses, kemudahan akses, dan ketepatan waktu. Kendala teknis yang masih dijumpai pada aplikasi KNG menjadi catatan penting untuk ditangani ke depan, agar transformasi pelayanan digital yang diusung program ini dapat benar-benar optimal dan berkelanjutan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

4. Tercapainya Tujuan

Efektivitas Program Jebol Anduk diukur dari sejauh mana tujuan yang ditetapkan sejak awal dapat tercapai dalam pelaksanaannya. Keberhasilan sebuah program pemberdayaan masyarakat, seperti disebut oleh Sutrisno (2018), ditentukan oleh sejauh mana program tersebut memberikan manfaat nyata kepada masyarakat. Dalam hal ini, Program Jebol Anduk dirancang untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan, dengan strategi jemput bola yang melibatkan berbagai lapisan perangkat pelayanan hingga tingkat RT.

Implementasi program ini menunjukkan efektivitas dalam pencapaian tujuan karena tidak hanya meningkatkan kemudahan akses layanan, tetapi juga memberdayakan perangkat kelurahan, RT, dan kader

KSH. Hal ini sejalan dengan pendapat Nugroho (2014) bahwa pelaksanaan program dapat dinilai tepat apabila dilakukan secara terstruktur dan sesuai dengan arahan kebijakan yang ditetapkan. Dalam praktiknya, pelaksanaan Program Jebol Anduk melibatkan struktur koordinasi yang jelas antara pemerintah kota, kelurahan, dan masyarakat setempat, menunjukkan sinkronisasi antara kebijakan dan implementasi lapangan.

Program ini juga mencerminkan prinsip pelayanan publik yang proaktif, responsif, dan humanis, sebagaimana menjadi arah kebijakan Pemkot Surabaya dalam mewujudkan masyarakat sadar administrasi kependudukan. Tercapainya tujuan program terlihat dari tingkat kepuasan warga yang tinggi, karena mereka merasa dimudahkan dalam mengakses layanan, terutama bagi yang memiliki keterbatasan mobilitas. Sehingga, dapat dikatakan bahwa kehadiran program ini menjadi solusi konkret terhadap hambatan struktural yang selama ini dihadapi sebagian masyarakat.

Lebih lanjut, manfaat program tidak hanya dirasakan dalam bentuk dokumen yang diterbitkan, tetapi juga dalam bentuk pemberdayaan sosial, di mana partisipasi aktif warga dan perangkat lokal menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan. Efektivitas program pun tercermin dalam meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan sebagai dasar untuk mengakses layanan sosial lainnya. Dengan demikian, Program Jebol Anduk tidak hanya berhasil secara teknis, tetapi juga secara sosial dan kultural dalam menjawab kebutuhan warga.

5. Perubahan Nyata

Efektivitas Program Jebol Anduk dapat dilihat dari adanya perubahan nyata dalam masyarakat, terutama dalam hal tertib administrasi kependudukan. Sejalan dengan pendapat Sutrisno (2018), suatu program dikatakan efektif apabila aturan dan rencana yang telah ditetapkan sejak awal dapat direalisasikan secara baik dan memberikan dampak positif. Dalam hal ini, program Jebol Anduk berhasil membangun kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen identitas, sekaligus memperbaiki keteraturan data kependudukan di wilayah Kelurahan Karangpoh.

Program ini juga telah mengubah pola pikir dan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Jika sebelumnya masyarakat enggan mengurus dokumen karena kendala waktu atau jarak, kini mereka dapat mengakses layanan cukup dengan melapor ke Ketua RT dan petugas akan datang langsung ke rumah. Menurut Nugroho (2014), suatu kebijakan dikatakan berhasil apabila mampu mengubah kondisi awal masyarakat menjadi lebih baik. Perubahan ini terlihat dari meningkatnya kesadaran warga akan pentingnya dokumen kependudukan serta keterlibatan aktif mereka dalam memanfaatkan program.

Perubahan nyata juga tampak dari meningkatnya partisipasi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ODGJ dalam memiliki identitas kependudukan yang sebelumnya sulit dijangkau. Dengan dukungan program ini, mereka kini dapat

memperoleh dokumen yang diperlukan untuk keperluan sosial, kesehatan, maupun bantuan pemerintah. Hal ini menunjukkan peningkatan aksesibilitas dan inklusi sosial sebagai bagian dari indikator efektivitas program.

Program Jebol Anduk tidak hanya memberikan layanan administratif, tetapi juga memperbaiki sistem penyebaran informasi publik di tingkat akar rumput. Warga menjadi lebih tahu tentang hak dan layanan yang tersedia bagi mereka. Secara keseluruhan, seperti yang dinyatakan Sutrisno (2018) dan Nugroho (2014), keberhasilan program ini terlihat dari kombinasi antara perubahan perilaku masyarakat, peningkatan tertib administrasi, serta struktur pelaksanaan yang sesuai dengan kebijakan pemerintah. Program ini pun dapat dikatakan telah berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan tujuannya.

Secara umum dari kelima indikator pada teori yang digunakan peneliti dalam judul ini sudah memenuhi kriteria yang dimaksud yang berarti bahwa Program Jebol Anduk di Kelurahan Karangpoh Kecamatan Tandes Kota Surabaya telah berjalan dengan baik, efektif, dan efisien mencapai tujuannya.

PENUTUP

Simpulan

Program Jebol Anduk berhasil meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan seperti lansia, disabilitas, dan ODGJ melalui pendekatan *jemput bola* hingga tingkat RT/RW. Keberhasilan program ditunjang oleh koordinasi antar pihak, penggunaan teknologi, pendekatan humanis, dan respons cepat terhadap laporan masyarakat. Program ini tepat sasaran, dengan waktu layanan maksimal 3 hari dan penyelesaian dokumen dalam 1x24 jam. Implementasi berjalan sesuai arahan Pemkot Surabaya, dengan hasil nyata berupa meningkatnya kesadaran dan pengajuan dokumen kependudukan. Secara keseluruhan, Jebol Anduk merupakan contoh pelayanan publik yang inklusif, efektif, dan responsif.

Saran

Peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam merancang kebijakan dan program selanjutnya.

1. Forum Rutin Administrasi Kependudukan
Disarankan pembentukan forum rutin antara Kelurahan Karangpoh, RW, RT, dan KSH untuk menyamakan persepsi, menyajikan data terkini, dan merancang target tertib administrasi secara terencana dan tepat sasaran.
2. Peningkatan Sosialisasi Terjadwal
Perlunya sosialisasi langsung yang lebih intens dan terjadwal guna meningkatkan kesadaran warga, terutama bagi yang memiliki keterbatasan waktu dan aksesibilitas.
3. Prioritas bagi Kelompok Rentan
Kelompok rentan (lansia, disabilitas, cacat, ODGJ) perlu lebih diperhatikan agar datanya dapat

- digunakan untuk mengusulkan program sosial yang lebih tepat sasaran di tingkat kota.
4. Penguatan Ketepatan Sasaran dan Waktu
 Penjangkauan terhadap kelompok rentan telah menunjukkan ketepatan sasaran. Namun, kecepatan layanan bisa ditingkatkan dengan menugaskan petugas Dispendukcapil secara wilayah agar proses perekaman e-KTP lebih cepat.
 5. Peningkatan Pemahaman Program
 Diperlukan pendekatan lebih aktif terhadap keluarga penyandang disabilitas, karena meskipun memahami program, mereka cenderung pasif dalam mengikuti proses pendataan.

Tjiptoherijanto, P. (2011). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: UI Press.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Zudan Arif Fakrulloh. (2020). *Problematika Administrasi Kependudukan dan Solusinya*. Jakarta: Direktorat Jenderal Dukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, R. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Inan, I. (2023). *Problematika Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Ilmiah Indonesia.
- Mahsyar. (2011). *Manusia dan Kebutuhan Pelayanan Publik*. Makassar: UIN Alauddin Press.
- Marfu'atun. (2021). *Peran Administrasi Kependudukan dalam Perencanaan Pembangunan*. Malang: Penerbit Intrans Publishing.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Satori, D., & Komariah, A. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, A. (2011). *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Syafri, A. (2012). *Pelayanan Publik yang Inklusif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.