

Implementasi Program Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya

Adelia Putri Maharani¹, Ajeng Nuraeni², Maulina Hapsari Rahmadini³, Vidya Imanuari Pertiwi
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

adeliamaharani@gmail.com¹, ajengnuraeni57@gmail.com², maulinaramadini@gmail.com³,
vidya.imanuari.adneg@upnjatim.ac.id⁴

Kata Kunci:

Implementasi Kebijakan,
Layanan Adminkuk,
JEBOL ANDUK

Abstrak

Program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) merupakan inovasi layanan publik yang digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pendekatan jemput bola langsung ke kediaman masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program Jebol Anduk di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, dengan menggunakan teori implementasi kebijakan publik George C. Edwards III yang mencakup empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Jebol Anduk di Kelurahan Medokan Semampir secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Faktor pendukung implementasi program ini meliputi komitmen petugas, kelengkapan sarana prasarana, SOP yang terstruktur, dan koordinasi yang harmonis, sedangkan faktor penghambat meliputi ketiadaan evaluasi rutin, keterbatasan jumlah petugas, tidak adanya anggaran khusus, serta jenis layanan yang masih terbatas.

Abstract

Key Word:

Policy Implementation,
Population
Administration Services,
JEBOL ANDUK

The Jebol Anduk Program (Jemput Bola Administrasi Kependudukan / Population Administration Door-to-Door Service) is a public service innovation initiated by the Surabaya City Government as an effort to improve the quality of population administration services through a proactive approach of directly visiting residents at their homes. This study aims to analyze the implementation of the Jebol Anduk program in Medokan Semampir Village, Sukolilo District, Surabaya City, using George C. Edwards III's public policy implementation theory which encompasses four main variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This research employs a qualitative method. The results indicate that the implementation of the Jebol Anduk program in Medokan Semampir Village has generally been running well. The supporting factors of this program's implementation include officer commitment, completeness of facilities and infrastructure, structured standard operating procedures, and harmonious inter-agency coordination, while the inhibiting factors include the absence of a routine evaluation mechanism, limited number of implementing officers, the lack of a dedicated operational budget, and the types of services that remain limited in scope.

Information Production:

© 2026 by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA)



PENDAHULUAN

Setiap negara memiliki kewajiban untuk menjamin berlangsungnya proses pembangunan nasional agar berjalan secara baik, terarah, dan berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Jelita & Prastyawan, 2025). Proses pembangunan tersebut merupakan upaya yang dilakukan secara terus-menerus dan terorganisir oleh berbagai pihak, mulai dari pemerintah, masyarakat, hingga sektor swasta. Pembangunan perlu diarahkan melalui suatu kebijakan yang berisi pedoman dalam pelaksanaan tindakan serta ketentuan-ketentuan bahkan larangan-larangan tertentu guna memastikan proses pembangunan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Ramdhani et al., 2017).

Lahirnya suatu kebijakan publik pada dasarnya dilandasi oleh kebutuhan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat (Ramdhani et al., 2017). Salah satu bentuk implementasi kebijakan publik yang paling dekat dengan masyarakat adalah pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan publik yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan oleh pemerintah, pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, maupun swasta secara langsung kepada masyarakat, baik yang membayar maupun tanpa biaya, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Rahmadana et al., 2020).

Salah satu pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan administrasi kependudukan (adminduk), karena administrasi kependudukan memiliki peranan penting yang berkaitan dengan keberlangsungan berbagai aktivitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Putri, 2023). Dengan jumlah penduduk yang besar dan beragam Indonesia memerlukan sistem administrasi kependudukan yang mampu berjalan secara efektif dan efisien agar dapat menunjang pembangunan yang berkelanjutan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Administrasi kependudukan di Indonesia juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa setiap penduduk wajib memiliki dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta akta pencatatan sipil.

Demi meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah terus melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya dengan dorongan digitalisasi pelayanan serta hadirnya inovasi seperti Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai jenis layanan, termasuk layanan administrasi kependudukan secara daring. Namun demikian, dalam praktiknya pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, diantaranya prosedur pelayanan yang dinilai rumit, keterbatasan akses bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap tata cara pengurusan administrasi kependudukan (Husnul, 2025). Kendala lain juga berupa belum meratanya pemanfaatan teknologi pelayanan di beberapa daerah. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang kurang memiliki kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, sehingga pengurusan dokumen sering kali terlambat dilakukan.

Salah satu inovasi dalam pelayanan publik yaitu melalui pendekatan pelayanan jemput bola yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung masyarakat untuk memberikan layanan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengatasi berbagai kendala akses pelayanan, sehingga masyarakat yang memiliki keterbatasan tetap dapat memperoleh pelayanan secara optimal. Dalam administrasi kependudukan, pelayanan jemput bola menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan serta mendorong partisipasi masyarakat dalam mengurus administrasi secara tertib. Beberapa daerah di Indonesia telah mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui pendekatan jemput bola, salah satunya Kota Surabaya.

Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan inovasi pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) yang dilaksanakan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Inisiatif ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang lebih inklusif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu, mobilitas, akses, lansia, penyandang disabilitas agar tetap dapat mengurus dokumen kependudukan. Pelaksanaan pelayanan jemput bola merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 10 tertera bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota harus melakukan pelayanan Jemput Bola terhadap penduduk yang memiliki kendala seperti aksesibilitas yang sulit, lansia, sakit atau disabilitas, berada di dalam lembaga pemasyarakatan dan yang berkendala hadir di tempat layanan administrasi kependudukan.

Program Jebol Anduk hadir sebagai upaya untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kelurahan Medokan Semampir merupakan salah satu kelurahan yang telah aktif melaksanakan kegiatan Jebol Anduk. Kelurahan Medokan Semampir berada di Kecamatan Sukolilo yang terdiri dari tujuh kelurahan yaitu Keputih, Medokan Semampir, Semolowaru, Klampis Ngasem, Menur Pumpungan, Nginden Jangkungan, dan Gebang Putih. Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II Tahun 2025 yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya, total penduduk Kecamatan Sukolilo tercatat sebesar 115.944 jiwa, dengan komposisi penduduk lansia berusia 60 tahun ke atas sebanyak 15.269 jiwa (13,17%) dan penyandang disabilitas sebanyak 308 jiwa (0,27%) dari total keseluruhan penduduk kecamatan.

Distribusi penduduk di Kecamatan Sukolilo tidak merata antar kelurahan. Kelurahan Keputih menjadi kelurahan dengan jumlah penduduk terbesar (21.658 jiwa), diikuti oleh Kelurahan Medokan Semampir

(19.548 jiwa) di posisi kedua. Sementara itu, Kelurahan Gebang Putih menjadi kelurahan dengan jumlah penduduk terkecil (7.581 jiwa). Kelurahan Medokan Semampir merupakan salah satu kelurahan dengan jumlah penduduk yang tinggi di Kecamatan Sukolilo. Kondisi tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan sehingga diperlukan inovasi pelayanan yang mampu menjangkau masyarakat secara lebih efektif. Dari jumlah tersebut, sebanyak 2.295 jiwa (11,74%) merupakan penduduk lanjut usia berusia 60 tahun ke atas. Rincian komposisi penduduk lansia Kelurahan Medokan Semampir berdasarkan kelompok usia disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Rincian Penduduk Lansia Kelurahan Medokan Semampir Berdasarkan Kelompok Usia Tahun 2025

No.	Kelurahan	Lansia 60-64	Lansia 65-69	Lansia 70-74	Lansia >75
1.	Medokan Semampir	820	666	492	317

Sumber: Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II Tahun 2025, Dispendukcapil Kota Surabaya (diolah penulis)

Berdasarkan Tabel 1, kelompok lansia usia 60–64 tahun merupakan kelompok terbesar (820 jiwa), diikuti kelompok usia 65–69 tahun (666 jiwa), 70–74 tahun (492 jiwa), dan lansia tertua berusia di atas 75 tahun sebanyak 317 jiwa. Tingginya proporsi lansia pada kelompok usia 70 tahun ke atas (809 jiwa atau 35,25% dari total lansia) menunjukkan bahwa sebagian besar lansia di Kelurahan Medokan Semampir berada pada kategori usia tua lanjut (*old-old*) dan sangat tua (*oldest-old*), yakni kelompok yang secara fisiologis memiliki keterbatasan mobilitas paling signifikan dan paling membutuhkan pendekatan layanan proaktif. Selain lansia, Kelurahan Medokan Semampir juga mencatat 33 jiwa penyandang disabilitas.

Adanya implementasi program Jebol Anduk di wilayah Kelurahan Medokan Semampir tidak terlepas dari hasil evaluasi terhadap pelaksanaan program pelayanan sebelumnya yaitu pelayanan malam. Dalam praktiknya, pelayan malam di Kelurahan Medokan Semampir belum berjalan secara optimal dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu, akses, mobilitas, maupun tingkat kesadaran dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, kondisi demografi wilayah juga menjadi faktor pendorong munculnya inovasi pelayanan ini. Kelurahan Semampir memiliki jumlah penduduk yang relatif padat serta didominasi oleh masyarakat dengan tingkat aktivitas kerja yang tinggi. Di sisi lain, terdapat pula kelompok masyarakat lanjut usia yang membutuhkan pelayanan lebih mudah dijangkau karena keterbatasan mobilitas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak kelurahan, masih ditemukan masyarakat yang belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan, termasuk masih ada warga yang belum mengurus akta kematian anggota keluarganya.

Kondisi ini mendorong pihak kelurahan untuk melakukan inovasi *planning* publik yang lebih adaptif dan proaktif melalui program Jebol Anduk. Berbeda dengan pola pelayanan sebelumnya yang masih terpusat pada titik pelayanan tertentu seperti balai RW, program ini mengedepankan pendekatan jemput bola dengan mendatangi langsung rumah warga, khususnya warga yang belum memiliki atau belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana implementasi program Jebol Anduk dilaksanakan di tingkat Kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi terhadap implementasi program menjadi penting agar inovasi pelayanan yang telah dirancang tidak hanya berjalan secara administratif, melainkan juga efektif dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan. Adapun kebaruan penelitian terletak pada fokus kajian yang menekankan pada analisis implementasi program Jebol Anduk di tingkat Kelurahan, yang selama ini masih terbatas akan dikasih secara mendalam.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis implementasi program Jebol Anduk di Kelurahan Medokan Semampir. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori implementasi kebijakan publik menurut George C. Edward III dalam (Subianto, 2020), yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan pelayanan program Jebol Anduk sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam implementasinya.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan Tabel 1, kelompok lansia usia 60–64 tahun merupakan kelompok terbesar (820 jiwa), diikuti kelompok usia 65–69 tahun (666 jiwa), 70–74 tahun (492 jiwa), dan lansia tertua berusia di atas 75 tahun sebanyak 317 jiwa. Tingginya proporsi lansia pada kelompok usia 70 tahun ke atas (809 jiwa atau 35,25% dari total lansia) menunjukkan bahwa sebagian besar lansia di Kelurahan Medokan Semampir berada pada kategori usia tua lanjut (*old-old*) dan sangat tua (*oldest-old*), yakni kelompok yang secara fisiologis memiliki keterbatasan mobilitas paling signifikan dan paling membutuhkan pendekatan layanan

proaktif. Selain lansia, Kelurahan Medokan Semampir juga mencatat 33 jiwa penyandang disabilitas.

Adanya implementasi program Jebol Anduk di wilayah Kelurahan Medokan Semampir tidak terlepas dari hasil evaluasi terhadap pelaksanaan program pelayanan sebelumnya yaitu pelayanan malam. Dalam praktiknya, pelayan malam di Kelurahan Medokan Semampir belum berjalan secara optimal dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu, akses, mobilitas, maupun tingkat kesadaran dalam mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, kondisi demografi wilayah juga menjadi faktor pendorong munculnya inovasi pelayanan ini. Kelurahan Semampir memiliki jumlah penduduk yang relatif padat serta didominasi oleh masyarakat dengan tingkat aktivitas kerja yang tinggi. Di sisi lain, terdapat pula kelompok masyarakat lanjut usia yang membutuhkan pelayanan lebih mudah dijangkau karena keterbatasan mobilitas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak kelurahan, masih ditemukan masyarakat yang belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan, termasuk masih ada warga yang belum mengurus akta kematian anggota keluarganya.

Kondisi ini mendorong pihak kelurahan untuk melakukan inovasi *planning* publik yang lebih adaptif dan proaktif melalui program Jebol Anduk. Berbeda dengan pola pelayanan sebelumnya yang masih terpusat pada titik pelayanan tertentu seperti balai RW, program ini mengedepankan pendekatan jemput bola dengan mendatangi langsung rumah warga, khususnya warga yang belum memiliki atau belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana implementasi program Jebol Anduk dilaksanakan di tingkat Kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi terhadap implementasi program menjadi penting agar inovasi pelayanan yang telah dirancang tidak hanya berjalan secara administratif, melainkan juga efektif dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan. Adapun kebaruan penelitian terletak pada fokus kajian yang menekankan pada analisis implementasi program Jebol Anduk di tingkat Kelurahan, yang selama ini masih terbatas akan dikasih secara mendalam.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis implementasi program Jebol Anduk di Kelurahan Medokan Semampir. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori implementasi kebijakan publik menurut George C. Edward III dalam (Subianto, 2020), yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan pelayanan program Jebol Anduk sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam implementasinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program Jebol Anduk di Kelurahan Medokan Semampir menunjukkan implementasi pelayanan administrasi kependudukan yang berjalan cukup baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, ODGJ, dan warga yang sedang sakit. Implementasi program ini dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung seperti komunikasi yang berjalan efektif, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, komitmen petugas pelaksana, serta koordinasi yang baik antara pihak kelurahan dan Disdukcapil. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah petugas, belum adanya evaluasi rutin program, serta jenis layanan yang masih terbatas. Oleh karena itu, pada bagian ini akan dijelaskan hasil temuan penelitian mengenai implementasi program jebol Anduk berdasarkan aspek komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi sesuai teori implementasi George C. Edward III.

Menurut Edward III, komunikasi sangat penting karena implementasi program yang efektif bergantung pada komunikasi yang efektif antara pelaksanaan program dan pembuat kebijakan. Hal ini mencakup transmisi informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi. Petugas pelaksana program jebol Anduk yang berasal dari Disdukcapil dan kelurahan perlu membangun komunikasi yang efektif dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan secara jemput bola. Komunikasi yang baik antara kedua belah pihak tersebut sangat penting untuk memastikan pelaksanaan program berjalan sesuai dengan tujuan dan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses pelayanan di lapangan. Selain kondisi antar instansi keterlibatan masyarakat juga menjadi hal yang penting dalam pelaksanaan program jebol Anduk, karena masyarakat sebagai penerima layanan dapat memberikan informasi terkait kebutuhan serta kendala yang dihadapi dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dengan adanya komunikasi yang efektif antara petugas pelaksana dan masyarakat melaksanakan program jebol anu dapat berjalan lebih optimal dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil informasi yang diperoleh dari petugas pelaksana program Jebol Anduk sosialisasi program dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan melalui media sosial Instagram dan poster, baik oleh

Dispendukcapil maupun pihak kelurahan. Tidak ditemukan kendala berarti dalam proses penyampaian informasi, dan informasi dinilai sudah menjangkau seluruh lapisan masyarakat di Kelurahan Medokan Semampir. Serta masyarakat merasa terbantu dengan adanya program pelayanan administrasi jemput bola, karena memudahkan mereka yang memiliki keterbatasan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Menurut Edward III, sumber daya adalah seluruh kebutuhan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian keberhasilan program umumnya sumber daya berupa staf, kewenangan, anggaran, fasilitas, dan tanggung jawab. Sumber daya dalam implementasi program Jebol Anduk di Kelurahan Medokan Semampir melibatkan total empat petugas, dengan rincian 2 petugas berasal dari pihak kelurahan dan 2 petugas berasal dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Petugas yang ditugaskan sudah sesuai dengan job description dan memahami tugas pokok dan fungsinya, sehingga dianggap sudah kompeten tanpa perlu pembekalan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa penempatan SDM yang tepat merupakan kunci keberhasilan pelaksanaan program. Selain itu, dalam pelaksanaannya program Jebol Anduk juga didukung oleh sarana yang cukup lengkap dan memadai, meliputi mobil operasional, kamera, laptop, alat iris mata, dan alat sidik jari. Kelengkapan peralatan ini memungkinkan petugas untuk menyelesaikan seluruh proses perekaman data kependudukan secara langsung di lokasi warga.

Menurut Edward III, disposisi yang baik adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap program, khususnya yang menjadi implementator agar Implementasi kebijakan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam implementasi program Jebol Anduk di Kelurahan Medokan Semampir, disposisi petugas menunjukkan peran penting dalam mendukung keberhasilan program sikap dan komitmen petugas tercermin dari pelaksanaan tugas yang dilakukan secara bertanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Program Jebol Anduk juga dinilai telah tepat sasaran karena difokuskan kepada kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara mandiri seperti penyandang disabilitas, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), dan warga yang sedang sakit. Disposisi petugas terdiri dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang tenang, responsif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Ketika menghadapi kendala atau keluhan dari masyarakat, petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif semata, melainkan juga berupaya mencari solusi terbaik agar pelayanan tetap dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sikap tersebut menunjukkan adanya kesadaran bahwa planet administrasi kependudukan merupakan bagian dari upaya memenuhi hak-hak dasar warga negara.

Temuan dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa komitmen petugas tidak hanya dipengaruhi oleh adanya insentif atau penghargaan khusus. Meskipun tidak terdapat tambahan intensif dalam pelaksanaan program Jebol Anduk, petugas tetap menjalankan tugasnya secara profesional dan optimal karena program tersebut dipandang sebagai bagian dari tanggung jawab dan kewajiban dalam memberikan pelayanan publik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi program jebol Anduk tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan sumber daya yang tersedia, melainkan juga komitmen dedikasi dan tanggung jawab petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Edward III, struktur birokrasi yang baik ditandai dengan adanya SOP yang jelas dan koordinasi antar unit yang efektif. Implementasi program jebol anduk di Kelurahan Medokan Semampir telah didukung oleh standar operasional prosedur yang jelas. SOP tersebut mengatur alur pelayanan mulai dari pengajuan permohonan oleh masyarakat ke kelurahan hingga pelaksanaan pelayanan di lapangan oleh petugas Disdukcapil. Kejelasan prosedur ini memudahkan setiap pihak dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga pelaksanaan program dapat berjalan secara terarah.

Selain didukung SOP yang jelas, koordinasi antar Kelurahan Semampir dan disdukcapil kota Surabaya juga berjalan dengan baik. Koordinasi dilakukan dalam setiap tahapan pelayanan, bahkan pada kondisi tertentu disdukcapil dapat berkoordinasi langsung dengan pihak terkait seperti liponsos untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Pembagian tugas antar instansi juga telah ditetapkan secara jelas, dimana Kelurahan bertugas menerima dan mengajukan permohonan masyarakat, sedangkan disdukcapil bertanggung jawab dalam pelaksanaan teknis pelayanan Jebol Anduk di lapangan.

Mekanisme pelaporan program telah berjalan secara terstruktur. Setelah proses pelayanan selesai dilakukan, hasil perekaman dan dokumen pendukung diproses lebih lanjut hingga dokumen administrasi kependudukan dapat diterima oleh masyarakat melalui Kelurahan. Namun demikian, peneliti menemukan bahwa belum terdapat mekanisme evaluasi rutin terhadap pelaksanaan program Jebol Anduk. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aspek SOP, koordinasi, dan pembagian tugas setelah berjalan dengan baik masih perlu dilakukan evaluasi sebagai upaya peningkatan, perbaikan, dan pengembangan program di masa mendatang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai Implementasi Program Jebol Anduk di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya yang dianalisis menggunakan teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III secara umum implementasi program telah berjalan dengan baik. Dari aspek komunikasi, telah terlaksana secara efektif melalui sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan oleh pihak kelurahan dan disdukcapil sehingga informasi program dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Pada aspek sumber daya, program didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing serta sarana dan prasarana yang memadai meskipun belum terdapat anggaran khusus mengenai program Jebol Anduk. Sementara itu pada aspek disposisi, menunjukkan hasil yang sangat baik yang tercermin dari komitmen tanggung jawab dan dedikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya kelompok rentan seperti disabilitas, ODGJ, dan warga yang sedang sakit. Pada aspek struktur birokrasi juga telah berjalan dengan baik yang ditunjukkan melalui adanya SOP yang jelas, koordinasi antar instansi yang harmonis, pembagian tugasnya terstruktur, serta mekanisme pelaporan yang tertata dengan baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti belum adanya mekanisme evaluasi rutin, keterbatasan jumlah petugas pelaksana, tidak adanya anggaran khusus, serta jenis layanan yang masih terbatas. Saran yang dapat diberikan mengenai implementasi program jebol Anduk adalah perlunya pelaksanaan evaluasi program secara berkala sebagai upaya perbaikan dan pengembangan layanan. Selain itu, perlu dilakukan penambahan jumlah petugas pelaksana dan perluasan jenis layanan yang dapat diberikan melalui program Jebol Anduk agar manfaat program dapat dirasakan oleh lebih banyak masyarakat yang membutuhkan. Komunikasi yang telah berjalan dengan baik perlu terus dipertahankan melalui sosialisasi yang berkelanjutan, sedangkan komitmen dan profesionalisme petugas perlu dijaga untuk mendukung kualitas pelayanan publik. Dengan berbagai upaya tersebut, program cukuran untuk diharapkan dapat semakin optimal dalam memberikan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat khususnya kelompok rentan yang mengalami keterbatasan dalam mengakses pelayanan secara mandiri.

DAFTAR REFERENSI

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2025). *Data konsolidasi bersih Kota Surabaya tahun 2025*. Diakses pada 25 April 2026, dari <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/statistik/>
- Husnul, H. (2025). Implementasi program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya. *Jurnal Perubahan Ekonomi (JPE)*, 9(2).
- Jelita, S. P., & Prastyawan, A. (2025). Implementasi kebijakan kependudukan (Studi pada program Jebol Pawon Rembes bagi lansia di Kelurahan Wonokusumo Kota Surabaya). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 3(1).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan (Adminduk) melalui Balai RW di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan publik* (J. Simarata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, A. (2017). Konsep umum pelaksanaan kebijakan publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan publik: Tinjauan perencanaan, implementasi dan evaluasi*. Brilliant.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.