



Program Sadar Administrasi Kependudukan Akta Kelahiran Dewasa Melalui Jebol Anduk Di Kelurahan Bongkaran

Annisa Salsa Bila Putri¹, Vidya Imanuari Pertiwi²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec.
Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

e-mail: ¹annisaptr20@gmail.com, ²vidya.imanuari.adneg@upnjatim.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan maka Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya membuat suatu inovasi pelayanan publik berupa Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) salah satunya terkait Akta Kelahiran sebagai inovasi pelayanan. Banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya cakupan pencatatan kelahiran, mulai dari kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pencatatan kelahiran, biaya yang tinggi untuk pencatatan, prosedur yang sulit, serta kurangnya akses terhadap pelayanan pencatatan yang biasanya berada di tingkat kabupaten/kota. Hasil dari kegiatan ini yaitu pelayanan jemput bola memberikan dampak positif yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Dikarenakan dengan adanya inovasi pelayanan ini warga tidak perlu pergi ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun ke Kantor Kelurahan. Warga hanya perlu pergi ke balai Rw masing-masing dan juga dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Keywords: Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Jebol Anduk

Abstract

Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services and administrative services provided by public service providers. To improve public services in the Population Administration Sector, the Surabaya City Government through the Surabaya City Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil) created a public service innovation in the form of Population Administration Ball Pick-up (Jebol Anduk), one of which is related to Birth Certificates as a service innovation. Many factors contribute to the low coverage of birth registration, starting from the lack of public awareness of the importance of birth registration, high costs for registration, difficult procedures, and lack of access to registration services, which are usually at the district/city level. The result of this activity is that the ball pick-up service has a positive impact that can be felt by the community. Due to this service innovation, residents do not need to go to the Surabaya City Population and Civil Registration Office or to the Kelurahan Office. Residents only need to go to their respective Rw halls and also bring the requirements that have been determined to take care of population documents.

Keywords: Public Services, Population Administration, Jebol Anduk

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik (Deby, Putri, and Mutiarin 2018). Sejak berlakunya otonomi daerah pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik

sesuai dengan yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 yaitu “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Terdapat 4 (empat) unsur pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, dan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini pemerintah memiliki indikator standar dalam meningkatkan pelayanan publik dan merujuk pada beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan publik yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tidak diskriminatif, kemudahan akses, kelengkapan sarana prasarana, kejujuran dan kecermatan. Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan serta menyesuaikan keinginan masyarakat pada umumnya dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.(Bestari and Tukiman 2019)

Salah satu pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu terkait pelayanan administrasi kependudukan (adminduk), dikarenakan administrasi kependudukan merupakan hal vital yang nantinya akan berpengaruh pada keberlangsungan aktivitas setiap orang. Dikarenakan Pentingnya pelayanan adminduk terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa Pelayanan adminduk merupakan suatu kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Manusia 2019). Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memerlukan adanya kerjasama antara pegawai yang terlibat kegiatan organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan(Cristianingsih 2018). Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Dokumen kependudukan sangat dibutuhkan penduduk disemua strata sosial. Karena dokumen tersebut merupakan awal dan salah satu persyaratan untuk pengurusan pelayanan publik lainnya. Selain itu, dokumen kependudukan yang terintegrasi juga berfungsi sebagai penentu arah dan evaluasi kebijakan publik. Oleh karena itu setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tempat penduduk berdomisili dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan. Pentingnya dokumen kependudukan tersebut belum diimbangi dengan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan di Indonesia. Indonesia termasuk salah satu dari 20 negara yang cakupan pencatatan kelahirannya paling rendah, dan keadaan di daerah pedesaan lebih buruk daripada di perkotaan. Kesenjangan ini termasuk yang tertinggi di dunia. Banyak faktor yang mempengaruhi rendahnya cakupan pencatatan kelahiran, mulai dari kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pencatatan kelahiran, biaya yang tinggi untuk pencatatan, prosedur yang sulit, serta kurangnya akses terhadap pelayanan pencatatan yang biasanya berada di tingkat kabupaten/kota.

Kondisi ini mengharuskan pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Perbaikan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dapat diwujudkan dengan adanya inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terkait sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi yang diterapkan bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik, mudah serta terjangkau bagi masyarakat.

Organisasi publik harus mampu menghadirkan cara yang lebih efektif dan kreatif dalam mengatasi masalah publik yang makin kompleks agar dapat bertahan dan unggul di era persaingan

saat. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, memberikan terobosan melalui inovasi pelayanan guna tercapainya pelayanan prima. Inovasi pelayanan tersebut diberi nama dengan Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan perbaikan pelayanan publik berupa pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan yang merupakan bentuk pelayanan baru (Japami and Eriyanti 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan bagian dari instansi pemerintahan di Kota Surabaya yang mempunyai tugas dalam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Program ini dijalankan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan. Petugas Dispendukcapil maupun kelurahan yang telah ditugaskan akan terjun langsung ke balai RW untuk melayani warga yang ingin mengajukan dokumen kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan adminduk sangat penting karena berkaitan dengan aktivitas kehidupan masyarakat mengenai dokumen kependudukan yang cepat, mudah, tanggap, dan transparan. Namun hingga saat ini masih terdapat masyarakat yang akan mengurus data kependudukan apabila data tersebut dibutuhkan secara darurat. Inovasi pelayanan ini dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan Akta kelahiran dewasa. Program ini dijalankan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan yang disebabkan oleh masalah salah satunya kesulitan dalam mengakses pelayanan (Rizka Nur Lailatul 2022).

METODE

Agar tercapainya penerapan Jebol Anduk mengenai Akta Kelahiran Dewasa pada kegiatan pengabdian ini, kami melaksanakan dengan 3 tahapan, pertama melakukan persiapan, kedua adalah inti kegiatan, dan ketiga melakukan evaluasi.

Persiapan dimulai dengan menyusun rencana kegiatan yang akan dilaksanakan selama kegiatan pengabdian. Pada tahap persiapan petugas kelurahan memberikan sosialisasi kepada ketua Rt dan Rw agar menghimbau warganya untuk mengurus dokumen kependudukan berupa Akta Kelahiran. Pada tahap pelaksanaan, tim pergi ke Balai Rw wilayah kelurahan bongkaran melakukan pelayanan jemput bola dan juga untuk mendata kepemilikan Akta Kelahiran. Dan tahap terakhir yaitu evaluasi kegiatan jebol anduk yang telah dilakukan.

HASIL & PEMBAHASAN

Sasaran kegiatan Jebol Anduk ini adalah masyarakat yang tergolong usia dewasa namun yang belum memiliki atau belum terdata di Dinas Kependudukan Akta kelahirannya. Petugas Jemput Bola terjun langsung ke masyarakat untuk observasi permasalahan yang dihadapi. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 2 Maret 2023. Yaitu diawali dengan mendatangi balai Rw masing-masing di wilayah keluarahan bongkaran untuk koordinasi mengenai data kependudukan yaitu akta kelahiran dengan Rt dan juga Rw yang bersangkutan. Setelah koordinasi dengan ketua Rt dan Rw setempat Dilakukanya Sosialisasi yang bertempat di aula kantor kelurahan bongkaran, pada kegiatan ini ketua Rt dan Rw diberikan pemahaman mengenai pentingnya untuk mengurus dokumen kependudukan terutama akta kelahiran baik itu untuk anak yang baru lahir maupun orang dewasa yang belum memiliki akta kelahiran petugas kelurahan juga menyampaikan terkait pelayanan Jebol Anduk yang akan dilakukan di setiap balai Rw yang ada di Kelurahan Bongkaran. Setelah dilakukannya sosialisasi, di minggu berikutnya petugas melaksanakan inovasi Jebol Anduk. Setiap petugas kelurahan telah ditempatkan di masing-masing balai Rw yang berlokasi di Bongkaran. Kegiatan jemput bola dilakukan di bulan maret. Minggu pertama kegiatan adalah sosialisasi dari Petugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tentang

pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan di balai Rw. Pada minggu kedua, ketiga, dan keempat adalah pendataan masyarakat termasuk kategori dewasa namun belum memiliki Akta Kelahiran maupun Akta Kelahiran yang telah hilang.

Tabel 1. Kegiatan Jebol Anduk Akta Kelahiran Dewasa

No	Hari/Tanggal	Jam	Kegiatan	Capaian
1	Minggu ke-1 2-3 maret 2023	09- 12.00WIB	- Koordinasi dan sosialisasi kepada Rt dan Rw setempat mengenai pelayanan Jebol Anduk yang dilakukan di setiap balai Rw	2
2	Minggu ke-2 6-10 maret 2023	09- 13.00 WIB	- Petugas terjun langsung dalam pelayanan Jebol anduk - Petugas melayani dan menginput data pemohon terkait akta kelahiran dewasa	8
3	Minggu ke-3 13-17 maret 2023	09- 13.00 WIB	- Petugas terjun langsung dalam pelayanan Jebol anduk - Petugas melayani dan menginput data pemohon terkait akta kelahiran dewasa	5
4	Minggu ke-4 27-31 maret 2023	09- 13.00 WIB	- Petugas terjun langsung dalam pelayanan Jebol anduk - Petugas melayani dan menginput data pemohon terkait akta kelahiran dewasa.	10



Gambar 1 Pelaksanaan Jebol Anduk

Adapun dampak positif dari pelaksanaan inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) adalah :

- a. Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus data kependudukan tanpa harus ke kantor dispendukcapil maupun kantor kelurahan. Masyarakat hanya perlu untuk pergi balai Rw setempat dan membawa persyaratan untuk mengurus data administrasi kependudukan.
- b. Melalui inovasi ini kesadaran masyarakat dapat meningkat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa pelayanan jemput bola memberikan dampak positif yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Dikarenakan dengan adanya inovasi pelayanan ini warga tidak perlu pergi ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun ke Kantor Kelurahan. Warga hanya perlu pergi ke balai Rw masing-masing dan juga dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan untuk mengurus dokumen kependudukan. Selain itu pelayanan Jebol Anduk merupakan inovasi pelayanan yang baik sehingga pelayanan yang dilakukan bisa efektif dan efisien sehingga mewujudkan pelayanan yang prima.

REFERENCES

- Bestari, Ricita Kumala, and Tukiman Tukiman. 2019. "Kinerja Kantor Kelurahan Karang Pilang Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan." *Public Administration Journal of Research* 1(2):151–63. doi: 10.33005/paj.v1i2.17.
- Cristianingsih, E. 2018. "Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 12(2):1–14.
- Deby, Lolita, Mahendra Putri, and Dyah Mutiarin. 2018. "Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)* 1–16.
- Japami, Wingfi, and Fitri Eriyanti. 2019. "Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar." *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3195:75–85. doi: 10.24036/jmiap.v1i2.22.
- Manusia, H. A. K.Asasi. 2019. "Kebebasan Beragama Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia." 1(3):57–68.
- Rizka Nur Lailatul. 2022. "Pengoptimalan Layanan Administrasi Kependudukan Dengan Penggunaan E-Klampid Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kelurahan Dr. Soetomo." *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1(9):2875–79.