



Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kemayoran Kota Surabaya

Afifah Diah Pitaloka

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Rachmawati Novaria

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: Jalan Semolowaru no 45, Surabaya

Korespondensi penulis: dloka21abc@email.com

Abstract. *The existence of citizenship administration service is quite crucial for a country, apart from being able to register data every resident in its territory, it is also influential to the further development plans. The aim of this research is to determine the conformity of the implementation of Kemayoran District service in accordance with George Edward III's theory and its effectiveness in serving the community. The chosen and implemented method in this research is descriptive qualitative with data acquisition techniques through interviews, field observations, and documentation studies. The obtained data will be analyzed and processed by using several stages, namely data collection, data reduction, data presentation, and data conclusion. The result of this research is the existence of the conformity of citizenship administration service implementation in accordance with George Edward III's theory and it is effectively implemented so as to obtain the high satisfaction from the community..*

Keywords: *Implementation, Service, Citizenship Administration*

Abstrak. Keberadaan pelayanan administrasi kependudukan cukup penting bagi sebuah negara, selain untuk dapat mendata setiap penduduk yang ada di wilayahnya juga cukup berpengaruh kepada rencana-rencana Pembangunan kedepannya. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kesesuaian implementasi pelayanan Kelurahan Kemayoran dengan teori milik George Edward III beserta efektifitasnya dalam melayani masyarakat. Metode yang dipilih dan dilaksanakan dalam penelitian kali ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik perolehan data melalui kegiatan wawancara, observasi lapangan dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan diolah menggunakan beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan data. Hasil penelitian ini berupa adanya kesesuaian implementasi pelayanan administrasi kependudukan dengan teori George Edward III dan efektif dilaksanakan sehingga mendapatkan nilai kepuasan yang tinggi dari masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

LATAR BELAKANG

Segala bentuk pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk dari perwujudan pemerintahan yang baik atau good governance. Good governance berasal dari kata “good” diartikan sebagai baik, dan “governance” berarti suatu pemerintahan (Jafar, 2019). Pemaknaan good governance yaitu sebagai suatu pemerintahan yang baik dan sesuai. Dimaksudkan sebagai pemerintahan yang baik dan sesuai dalam artian pemerintah telah dianggap berhasil dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya yang kemudian mendapatkan dampak positif berupa perasaan puas pada yang didapat oleh masyarakat.

Dalam mewujudkan pelayanan dan pemerintahan yang baik maka diperlukan adanya pendataan yang di kemudian hari dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Maka, diberlakukan sebuah administrasi kependudukan bagi

masyarakat yang secara legal menempati suatu wilayah. Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik dan tepat sasaran maka administrasi kependudukan dapat dilakukan oleh pihak-pihak instansi atau lembaga yang memiliki kewenangan, perlindungan dan jaminan hukum untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Jaminan hukum dimaksudkan untuk memberikan label legal kepada suatu instansi yang melaksanakan administrasi kependudukan, dan juga agar dapat mendapatkan kepastian hukum bagi masyarakat untuk kerahasiaan terhadap data-data yang diberikan pada instansi terkait agar tidak dijadikan penyalahgunaan oleh oknum-oknum tertentu.

Di Indonesia, Lembaga atau pihak pelaksana administrasi kependudukan adalah pemerintah kota atau kabupaten yang diberikan kewenangan dan tanggung jawab untuk dapat melaksanakan pelayanan terkait administrasi kependudukan sesuai dengan asas otonomi sebagaimana yang tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 yang mengenai Pemerintahan Daerah. Otonomi daerah sendiri dimaknai dengan kewenangan bagi daerah untuk dapat mengelola segala urusan ke pemerintahannya diluar yang menjadi urusan bagi pemerintahan pusat. Keberadaan otonomi daerah dimaksudkan agar dapat mempercepat perwujudan kesejahteraan bagi masyarakat melalui kegiatan pemberdayaan, peningkatan pelayanan, dan peran serta masyarakat (Fauzi, 2019). Maka dari itu, masing-masing pemerintah daerah menunjuk sebuah dinas yang berkaitan langsung dengan urusan administrasi kependudukan yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang tugas pokok dan fungsinya dikutip dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menerangkan bahwa bertugas untuk melaksanakan segala kegiatan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dibawah perintah dari pimpinan tertinggi daerah setempat

Salah satu bentuk dari adanya perwujudan otonomi daerah adalah keberadaan kelurahan, yang mana perannya diperuntukkan membantu dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk melaksanakan administrasi kependudukan di masing-masing wilayah. Dalam tugas dan fungsinya kelurahan melakukan pelayanan yang bersifat non-adminduk dan adminduk. Pelayanan administrasi kependudukan yang dimaksud adalah pengajuan cetak beberapa dokumen penting seperti kartu keluarga, akta kematian, akta kelahiran, cetak ulang KTP karena hilang ataupun rusak, legalisir dokumen, surat pindah, dan lain-lain. sesuai dengan keterangan diatas yang dapat dijadikan contoh dalam pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan adalah Kelurahan Kemayoran yang terletak di Kota Surabaya bagian utara. Tujuan dari adanya keberadaan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian implementasi pelayanan administrasi kependudukan yang terlaksana dengan teori George Edward III dan kemudian

dapat diketahui seberapa efektif pelayanan yang dilakukan oleh petugas Kelurahan Kemayoran.

KAJIAN TEORITIS

1. Implementasi Kebijakan

Setelah melakukan suatu perencanaan terhadap kebijakan, maka diperlukan adanya implementasi, sehingga kebijakan tersebut dapat dilakukan evaluasi yang mana akan menentukan efektif atau tidaknya kebijakan tersebut. Seperti yang dituturkan oleh Pramono (2020) bahwa implementasi kebijakan merupakan sebuah proses yang dilaksanakan oleh berbagai implementor sehingga nantinya memperoleh hasil yang sesuai dengan sasaran atau tujuan dari kebijakan itu sendiri. Implementasi dapat dilaksanakan apabila suatu kebijakan telah ditentukan tujuan dan sasarannya. Terdapat sebuah teori mengenai implementasi kebijakan yang dipaparkan oleh George Edward III yang mana suatu implementasi dikatakan dapat dilaksanakan apabila dipengaruhi oleh empat adanya variabel atau factor yaitu;

a. Komunikasi

Dengan melakukan interaksi kepada sesama implementor diharapkan kebijakan tersebut dapat dipahami dan dijalankan sesuai dengan target dan sasaran sehingga dapat mewujudkan tujuan yang dimiliki oleh kebijakan tersebut. Namun, hal itu dapat diwujudkan apabila saling terjadi komunikasi yang baik diantara para implementor, dan berlaku sebaliknya maka tujuan dari adanya kebijakan tersebut tidak dapat diwujudkan apabila komunikasinya buruk.

b. Sumberdaya

Selain komunikasi, sumberdaya untuk dapat menjalankan kebijakan itu juga tak kalah penting. Sumberdaya yang dimaksudkan disini yaitu berupa manusia sebagai implementor, anggaran dana, peralatan atau fasilitas, dan kewenangan. Dan apabila terjadi kekurangan dalam sumberdaya yang dimaksud, maka kebijakan tidak akan bisa dilaksanakan dengan optimal sehingga dapat mengganggu dalam pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

c. Disposisi

Disposisi merupakan sebuah karakter atau watak yang dimiliki oleh implementor. Karakter ini berupa semangat etos kerja dan keuletan yang dimiliki dalam menjalankan kebijakan. Apabila implementor memiliki karakteristik yang unggul maka sudah dapat dipastikan tujuan kebijakan lebih mudah untuk diwujudkan dan berlaku sebaliknya.

d. Struktur Birokrasi

Dalam struktur birokrasi yang dimaksudkan adalah keberadaan posisi masing-masing implementor. Birokrasi dianggap efektif dalam perwujudan tujuan kebijakan dan apabila struktur

terlalu panjang maka akan menjadi penyebab dari lemahnya pengawasan sehingga mengakibatkan organisasi menjadi tidak fleksibel.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik sudah seharusnya diberikan oleh pemerintah secara maksimal kepada warganya, yang merupakan salah satu bentuk perwujudan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak pemerintah dengan melakukan pemenuhan segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Menurut (Febriyano & Arif, 2023) pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan dalam tujuan untuk pemenuhan segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Pada pemaknaan secara singkat, pelayanan publik dianggap sebagai sesuatu aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah kepada warganya. Pelayanan publik dapat berbentuk apa saja dalam bidang jasa dan barang seperti contoh pengadaan pendidikan gratis, pelayanan kesehatan, pemberian fasilitas umum, pelayanan kebutuhan pokok seperti sembako, penyediaan listrik dan air, pelayanan administratif dan sebagainya.

3. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan yang tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 mengenai adanya perubahan atas keberadaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang memaparkan mengenai administrasi kependudukan merupakan sebuah rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan yang didapat melalui, pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan hasil dalam aktifitas pembangunan sektor lain dan pelayanan publik.

Dilansir dari laman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu, administrasi kependudukan memiliki banyak manfaat antara lain mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional terpadu, dapat digunakan dalam acuan pembuatan kebijakan, dan sebagai dasar rujukan dalam melaksanakan pembangunan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ialah sebuah cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data tujuan dan fungsi tertentu (Sugiyono, 2019). Sedangkan menurut Dukeshire dan Thurlow (2010) dalam Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa metode penelitian merupakan sebuah cara yang cukup sistematis dalam pengumpulan data yang kemudian hasil data tersebut dipresentasikan. Dari penjelasan sebelumnya diperoleh sebuah kesimpulan bahwa metode penelitian merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan untuk dapat memperoleh data yang

selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan awal penelitian yang sedang dikerjakan. Dalam penelitian ini menggunakan metode berupa deskriptif kualitatif.

Teknik pengumpulan data merupakan aspek yang penting dalam suatu penelitian, data dapat diperoleh melalui sumber primer maupun sekunder (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini teknik pengambilan data dilaksanakan dengan melakukan wawancara singkat, observasi lapangan dan studi dokumentasi kemudian hasil data yang telah didapatkan akan diolah dengan melakukan analisis melalui tahapan-tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan data. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini berada di Kantor Kelurahan Kemayoran Kota Surabaya dengan sampel data yang berasal dari beberapa petugas kelurahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kemayoran yang terletak di Jalan Kemayoran Baru no 49 yang berada di wilayah RT.009/RW.01 Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur dan berkode pos 60176, dan merupakan salah satu kelurahan yang berada di bagian utara Kota Surabaya. Wilayah kelurahan ini mencakup 9 RW dan 74 RT. Jam kerja kelurahan ini dimulai pada hari efektif yaitu senin sampai jumat mulai pukul 07.30 WIB - 16.00 WIB dan untuk akhir pekan yaitu Sabtu, mulai pada pukul 09.00 WIB - 12.00 WIB. Kelurahan ini memiliki sekitar 20 orang petugas yang beberapa dari mereka merupakan perbantuan yang dikirim dari Dinas Perpustakaan dan Satpol-PP. Kelurahan ini dipimpin oleh seorang lurah yang dibantu oleh para struktural yaitu sekretaris kelurahan, kepala sie pemerintahan, kepala sie kesra dan kepala bagian keamanan dan ketertiban masyarakat.

Setelah melakukan penganalisisan data yang telah didapat, diperoleh sebuah hasil yang mengungkapkan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan Kemayoran sudah sesuai dengan yang semestinya diatur oleh undang-undang maupun peraturan-peraturan lainnya, terutama dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Kegiatan pelayanan dilaksanakan disesuaikan dengan maklumat dan SOP yang diberlakukan selama proses pelayanan. Terdapat beberapa jenis pelayanan yaitu pelayanan non-adminduk dan adminduk.

Untuk pelayanan non-adminduk sendiri meliputi beberapa pelayanan dokumen berupa surat-surat penting yaitu surat pengantar untuk nikah bagi calon pengantin, surat keterangan domisili/tempat tinggal, surat pernyataan tidak dan atau belum memiliki rumah, surat pernyataan belum pernah menikah, surat pernyataan belum menikah lagi bagi janda atau duda, surat permohonan penerbitan BPKB (bagi kasus kehilangan surat BPKB), surat pernyataan

penghasilan untuk keperluan non formal, surat pernyataan bagi persyaratan pasang baru pdam surya sembada kota surabaya, surat kuasa yang khusus untuk pembayaran uang pensiunan, surat persetujuan orang tua/wali, daftar riwayat hidup untuk syarat pendaftaran sebagai Tentara Nasional Indonesia (TNI), dan surat keterangan ahli waris. Kemudian untuk pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berupa pengajuan permohonan akta kelahiran, akta kematian, cetak ulang KTP/KK, surat pindah datang ataupun keluar baik antar kota maupun kecamatan, akta perkawinan, akta perceraian dan pengurusan legalisir dokumen kependudukan.

Selain itu, kelurahan kemayoran juga memberlakukan peraturan 1x24 jam sebagaimana yang diamanatkan oleh Walikota Surabaya dalam melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yang mereka butuhkan dengan waktu yang singkat. Dalam prosesnya, pihak kelurahan memanfaatkan keberadaan aplikasi-aplikasi penunjang pelayanan administrasi kependudukan yang telah disediakan sebelumnya oleh Dispendukcapil yang merupakan hasil dari sebuah inovasi. Aplikasi-aplikasi tersebut antara lain; KNG (Klampid New Generation), KALIMASADA, PUNTADEWA, Sayang Warga dan SSW Alfa beberapa aplikasi tersebut juga dapat diakses oleh masyarakat yaitu KNG dan SSW alfa dalam waktu 24 jam dan dimana saja. Hasil yang selama ini didapatkan dari melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat adalah nilai dengan taraf baik yang diberikan oleh masyarakat yang didapatkan melalui aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM. Survei merupakan suatu kegiatan yang mengumpulkan informasi melalui berbagai cara yaitu wawancara kepada sasaran. Pada hal ini survey masyarakat terhadap berguna untuk mengukur seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Setyarini, 2022).



Sumber : Instagram Kelurahan Kemayoran

Gambar 1 Hasil SKM Kelurahan Kemayoran

Dengan hasil SKM tersebut bukan berarti Kelurahan Kemayoran tidak mengupayakan berbagai usaha agar dapat memenuhi tugas dan kewajibannya dalam melayani warga sebagai

penyelenggara layanan administrasi kependudukan. Apabila dalam proses pelayanan terdapat pemohon dalam artian lain adalah masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen kependudukan mengalami sebuah masalah sehingga mendapat halangan untuk datang ke kantor kelurahan maka petugas terkait akan membantu dengan datang ke rumah yang bersangkutan untuk dilakukan “Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan)”. Keberhasilan dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan ini bukan berarti tanpa sebab, melainkan sudah dijalankan dengan sebaik mungkin agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Edward III dalam Leo Agustino (2020) yang mengemukakan bahwa implementasi kebijakan ketiga merupakan model implementasi yang bersifat *top-down*.

Implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kamayoran dapat dikatakan berhasil dilaksanakan karena mengikut peraturan-peraturan dan SOP yang ada, sesuai dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III kelurahan kemayoran juga dapat melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi pokok nya sehingga mendapatkan feedback berupa kepuasan masyarakat karena adanya 4 variabel yang antara lain;

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah interaksi yang dilakukan oleh dua individu atau lebih untuk mencapai suatu tujuan. Dalam hal ini, dalam menjalankan tugasnya setiap petugas atau orang yang berada di kelurahan selalu mengutamakan Komunikasi dalam proses nya untuk menghindari adanya kesalahpahaman, dan juga dengan berkomunikasi dapat memperoleh informasi-informasi terkait layanan administrasi kependudukan. Komunikasi ini juga tidak hanya terjadi antar pegawai tetapi juga dengan masyarakat, seperti saling menanyakan keperluan dan persyaratan berkas apa saja yang harus dilakukan agar permohonan pengajuan suatu dokumen dapat dilaksanakan dengan lancar tanpa adanya hambatan.

2. Sumberdaya

Setiap kegiatan yang dilaksanakan selalunya akan membutuhkan segala sumberdaya yang dimiliki, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada umumnya sumberdaya dapat berupa sumber daya manusia, anggaran, fasilitas dan wewenang. Tentunya keberadaan berbagai sumberdaya ini saling terkait dan memengaruhi satu sama lain sehingga tidak dapat digantikan keberadaannya, apabila seluruh sumberdaya dapat dipenuhi dengan baik maka tujuan dari suatu kegiatan pun akan menjadi lebih mudah untuk diwujudkan dan berlaku begitu pula sebaliknya, apabila terdapat ketidakpastian dalam salah satu sumberdaya maka akan mengakibatkan kesulitan dalam mencapai sebuah tujuan yang disepakati.

Dalam hal ini, untuk melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan tentunya kelurahan kemayoran telah memiliki dan memenuhi segala sumberdaya yang

dibutuhkan yaitu sumberdaya manusia yang berupa keberadaan pemimpin, anggota struktural dan petugas kelurahan lainnya yang saling melengkapi satu sama lain. Kemudian keberadaan anggaran yang diberikan oleh pusat yang dimaksudkan agar segala proses pelayanan di kantor kelurahan dapat dilaksanakan tanpa hambatan, dana tersebut pada akhirnya digunakan untuk biaya operasional yang ada seperti pembayaran jaringan internet, tagihan listrik dan air, pembelian kertas untuk cetak dokumen, dan biaya-biaya lainnya. Selain itu juga dana anggaran cukup diperlukan untuk dapat menggaji atau memberi insentif pada seluruh staf yang ada di kelurahan, namun biasanya untuk urusan gaji berasal dari sumber dana yang berbeda dan akan diberikan langsung oleh pemerintah pusat kepada masing-masing petugas dan tentunya bukan merupakan dana yang diperuntukkan bagi operasional kelurahan.

Kemudian adanya sumberdaya berupa fasilitas dan wewenang. Fasilitas yang dimaksudkan ini untuk menunjang proses pelayanan seperti tempat, peralatan yang digunakan dalam pelayanan seperti komputer atau desktop, meja dan kursi petugas, kursi tunggu untuk pemohon, AC dan kipas, TV untuk informasi kepada warga (urut antrian dan hiburan saat menunggu giliran), kamar mandi, musholla, dan sebagainya. Keberadaan fasilitas ini diharapkan untuk dapat mendorong perasaan nyaman dan tenang bagi petugas dan pemohon selama proses pelayanan berlangsung. Lalu terdapat fasilitas wewenang, ini yang dimaksudkan adalah setiap petugas yang terlibat memiliki tugas dan wewenangnya masing-masing yang tidak bisa dicegah oleh pihak lain. Dan wajib bagi petugas untuk dapat menjalankan wewenang tersebut dengan baik dan benar sesuai dengan tupoksi nya.

3. Disposisi

Disposisi ini berkaitan dengan sisi psikologis seseorang yaitu sifat, karakter, dan komitmen. Yang berarti disposisi seorang implementor berpengaruh terhadap implementasi suatu kebijakan. Apabila seorang implementor memiliki sifat dan karakter yang baik maka akan menyebabkan berjalannya implementasi kebijakan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan diawal dan berikut juga berlaku sebaliknya. Disposisi seorang implementor dapat dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti gaji, insentif, dan lingkungan kerja.

Pada kelurahan kemayoran, seluruh petugas baik staf biasa maupun struktural memiliki disposisi yang baik, mereka termotivasi untuk melaksanakan pelayanan yang prima kepada masyarakat karena sebagian besar dari mereka mendapat gaji dan insentif yang baik dan juga rasa kekeluargaan yang ada di lingkungan kerja juga menjadi sebab tambahan mereka memiliki semangat yang tinggi untuk dapat melayani warga atau pemohon.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi ini memiliki dua cakupan aspek yang penting, yaitu (1) mekanisme dalam proses atau SOP (Standar Operasi Pelayanan) dan (2) Fragmentasi atau kata lainnya adalah pembagian kerja yang disesuaikan dengan struktur organisasi (Laary et al., 2022).

Karena adanya SOP dan pembagian tugas yang jelas, maka seluruh pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di Kelurahan Kemayoran dapat ditangani oleh pihak-pihak yang memiliki tugas dan kewenangan tersebut, sehingga menyebabkan kesesuaian antara tugas dan kewenangan dengan hasil yang berikan. Fragmentasi juga dilakukan dengan tujuan untuk pembagian tugas sehingga tidak terjadinya selisih paham antara petugas terkait beban tugas yang diemban oleh masing-masing individu.

Di Kelurahan Kemayoran fragmentasi terlihat jelas yaitu dengan adanya keberadaan *front office* yang bertugas untuk menangani permintaan pemohon yaitu bagian pelayanan administrasi kependudukan yang berjumlah 3 orang, pelayanan non administrasi kependudukan yang berjumlah 3 orang, petugas disposisi 1 orang, dan penyelia balai sebanyak 10 orang. Sisanya terletak di lurah sebagai pemimpin dan keberadaan sekretaris kelurahan serta adanya Satpol PP dibagian keamanan dan ketertiban masyarakat.

Keberadaan penyelia balai dimaksudkan agar para pemohon yang ingin mengajukan urusan administrasi kependudukan dapat langsung saja ke balai tanpa harus pergi ke kantor kelurahan dengan maksud agar lebih mudah diakses oleh warga karena terbilang jaraknya yang cukup dekat dengan rumah penduduk. Namun setiap balai hanya diisikan satu orang penyelia sehingga saat kadang penyelia sedang mendapat tugas tambahan dan meninggalkan balai maka tidak ada yang menjaga balai sehingga warga secara mau tidak mau harus mengajukan permohonan langsung ke kantor kelurahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kemayoran ini yang dikaji dengan teori implementasi milik Edward III mengemukakan bahwa seluruh faktor yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi telah terpenuhi dengan baik sehingga menyebabkan adanya efektifitas yang baik bagi seluruh pelaksanaan pelayanan administrasi yang ditandai dengan keberadaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang selama tiga bulan berturut-turut mendapatkan nilai yang baik yaitu A atau 100.

Saran yang dapat diberikan untuk Kelurahan Kemayoran adalah dengan menambah jumlah petugas penyelia balai, sehingga apabila salah satu dari mereka mendapat tugas

tambahan maka penyelia lainnya dapat berjaga ditempat untuk menjadi cadangan dalam membantu urusan warga. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pencarian data yang lebih banyak lagi dari yang sekarang.

DAFTAR REFERENSI

- Fauzi, A. (2019). Otonomi Daerah Dalam Kerangka Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Yang Baik. *Spektrum Hukum*, 16(1), 119. <https://doi.org/10.35973/sh.v16i1.1130>
- Hidayat, E. (2021). Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang. *Soetomo Communication and Humanities*, 2(1). <https://doi.org/10.25139/sch.v2i1.3165>
- Bahtiar, N. A. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Program Alokasi Dana Desa (ADD) Di Desa Panjuran Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(3), 1–14.
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 479–494. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1004>
- Dewantari, N. A., & Kurniawan, I. D. (2021). Implementasi Kebijakan Pendataan Penduduk Nonpermanen Sebagai Upaya Tertib Administrasi Kependudukan Di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2.
- Febriyano, R., & Arif, L. (2023). Paradigma Good Governance Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4, 645–662.
- Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). *Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)* (Vol. 13, Issue 5).
- Harany, L., Muchsin, S., & Abidin, A. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13.
- Jafar, M. (2019). Perwujudan Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah. *Jurnal KAPemda – Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 14, 43–58.
- Laary, Y., Tulus, F. M. G., & Dengo, S. (2022). Implementasi Kebijakan Keamanan Dan Ketertiban Di Desa Baru Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8, 60–67.
- Lubis, N., & Mutia, H. (2018). Pengabdian Masyarakat Pemanfaatan Daun Sukun (Artocarpus altilis) sebagai Minuman Kesehatan di Kelurahan Tanjung Selamat- Kotamadya Medan. *Journal of Animal Science and Agronomy Panca Budi*, 3(1), 18–21.
- Muadi, S., MH, I., & Sofwani, A. (2016). Konsep Dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik. *Jurnal Review Politik*, 6(2).

- Mustari, N. (2015). Pemahaman Kebijakan Publik (Formulasi,Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik). *Kebijakan Publik Deliberatif*, 1, 286.
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Perubahan atas Perwali Kota Surabaya No 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Sutoyo, Ed.; 2nd ed.). UNISRI Press. https://books.google.co.id/books?id=yrubEAAAQBAJ&dq=teori+implementasi+kebijakan+publik&lr=&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Rohman, N., Lestari, E., & Sufianti, E. (2021). Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Purwakarta. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 130–141.
- Romadhona, L. D., & Nawangsari, R. (n.d.). *Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kalimasada Bagi Masyarakat Di Kelurahan Margorejo*. 1(2), 2964–2795. <https://doi.org/10.556442>
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96. <https://doi.org/10.35475/riptek.v16i2.157>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.). ALFABETA.
- Sulaeman, Z., Mustanir, A., & Muchtar, A. I. (2019). Partisipasi Masyarakat Terhadap Perwujudan Good Governance Di Desa Damai Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA*, 7.
- SYUKRON, A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa Berbasis Website Pada Desa Winong. *Bianglala Informatika*, 7, 16–21.
- Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. (2022). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Diakses pada 9 Mei 2024 dari <https://dispendukcapil.gresikkab.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi/>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Widoyoko. (2022, October 27). *Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan. Disdukcapil Balikpapan*. Diakses pada 1 Mei 2024 dari <https://capil.balikpapan.go.id/disdukcapil/indexartikel/5/detail#:~:text=Manfaat%20Dokumen%20Kependudukan%20%3A,kepentingan%20administrasi%20%26%20pelayanan%20publik%20lainnya>