



## OPTIMALISASI INOVASI PELAYANAN BALAI RW MELALUI KEGIATAN “ON CALL” SEBAGAI UPAYA MASYARAKAT TERTIB ADMINDUK KELURAHAN JEMURWONOSARI

Diah Putri Hasanah<sup>1</sup>, Drs. Ananta Prathama, M.Si<sup>2</sup>  
Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
[diahputrihasanah@gmail.com](mailto:diahputrihasanah@gmail.com), [pratahama.ananta@gmail.com](mailto:pratahama.ananta@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan balai rw menjadi salah satu inovasi yang sedang digiatkan di Pemerintah Kota Surabaya dalam mengatasi masalah ketertiban administrasi kependudukan warga Surabaya. Keberhasilan pelayanan balai rw menjadi tanggung jawab setiap kelurahan. Selama penerapan pelayanan balai rw di Kota Surabaya, wilayah Jemurwonosari terdapat permasalahan utama yaitu terkait partisipasi warga yang rendah dalam mengurus dokumen kependudukan di balai rw. Dengan begitu, kelurahan jemurwonosari meluncurkan sebuah kreativitas dengan mengadopsi program “Jebol Anduk” dalam mendukung inovasi pelayanan balai rw yang sedang digiatkan di Kota Surabaya. Pelaksanaan program On Call ini dilaksanakan dengan fokus ssemua lapisan dari petugas kelurahan hingga lapisan terbawah yaitu rt dalam meningkatkan partisipasi warga dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi warga terkhusus untuk Adminduk (Administrasi Kependudukan). Penulis menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode observasi dan dokumentasi yang dilakukan untuk dapat mengidentifikasi penerapan On Call pada optimalisasi pelayanan administrasi Kependudukan di Balai RW Kelurahan Jemurwonosari. Berdasarkan hasil pembahasan, ditemukan bahwa terdapat perkembangan atas partisipasi warga dalam mengurus adminduk, yang sebelumnya warga menghiraukan kepemilikan dokumen atau update perubahan biodata, namun saat ini lebih peduli akan pentingnya kepemilikan dan update dokuman kependudukan.

**Kata kunci :** *Optimalisasi, Inovasi Pelayanan Publik, On Call*

### ABSTRACT

Rw hall services are one of the innovations that are being activated by the Surabaya City Government in overcoming the problem of orderly administration of population administration for Surabaya residents. The success of balai RW is the responsibility of each kelurahan. During the implementation of RW services in the city of Surabaya, the Jemurwonosari area, there were major problems related to low citizen participation in managing population documents at RW halls. In this way, the Jemurwonosari sub-district launched a creativity by adopting the "Jebol Anduk" program in support of the RW hall service innovations that are being activated in the city of Surabaya. The implementation of the On Call program is carried out with a focus on all levels, from sub-district officials to the lowest level, namely RT in increasing citizen participation and solving problems faced by residents, especially for Adminduk (Population Administration). The author uses a descriptive approach with observation and documentation methods carried out to be able to identify the application of On Call in optimizing population administration services at Balai RW Jemurwonosari Village. Based on the results of the discussion, it was found that there had been developments in the participation of residents in managing the administration, previously residents ignored document ownership or updates on changes to biodata, but now they are more concerned about the importance of ownership and updating of population documents.

**Keywords:** *Optimization, Public Service Innovation, On Call*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yaitu layanan yang wajib diterima oleh warga. Pelayanan publik dari perspektif kependudukan dan pencatatan sipil adalah contoh kewajiban penting pemerintah, sebab warga membutuhkan setiap dokumen dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Sedangkan administrasi kependudukan adalah metode pengumpulan dan pengelolaan dokumen yang bertujuan untuk mencatat seseorang sebagai penduduk di lokasi tertentu (Cintyawati dkk. 2017). Namun, tidak jarang proses pendaftaran yang terlalu rumit menyebabkan kurangnya semangat warga untuk mengakses administrasi kependudukan, terutama di kota besar, seperti Kota Surabaya.

Masalah administrasi kependudukan sering terjadi di kota besar, seperti Surabaya. Munculnya permasalahan ini disebabkan beberapa faktor seperti tingginya tingkat kepadatan penduduknya. Persoalan tersebut, menjadi tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh pemerintah daerah dengan dibantu oleh institusi dan dinas terkait yang terlibat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disdukcapil merupakan instansi pemerintah yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk pengurusan pemerintah daerah yang berfokus pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam pelaksanaannya untuk mengatasi masalah kependudukan yang timbul, Disdukcapil dibantu dengan pihak-pihak terkait dan pelaksanaannya juga dimulai dari satuan instansi terkecil dalam kota yaitu kelurahan. Pada sistem pemerintahan suatu negara, kelurahan/desa merupakan salah satu bagian dari struktur pemerintahan dengan tingkatan paling rendah.

Kelurahan menangani masalah pemerintahan yang sangat mendasar karena berhubungan secara langsung dan dekat dengan masyarakat. Bidang kependudukan merupakan bagian yang ada dalam masyarakat karena menyangkut dengan data dan identitas dari seseorang. Kependudukan yang ada pada masyarakat biasanya menyangkut pada hal-hal administratif yang melekat pada seseorang seperti KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Akta Kematian, dan yang lain sebagainya. Administrasi kependudukan yang melekat pada diri seseorang merupakan salah satu hal yang penting bagi mereka untuk menjalankan kehidupan sebagai warga negara. Oleh karena itu, inovasi mengenai pelayanan Administrasi kependudukan sangat penting untuk memudahkan pengurusan adminduk, sehingga berdampak terhadap meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya terlibat dalam kependudukan.

Pada kawasan Kota Surabaya, pemerintah berupaya memastikan bahwa warga di wilayah terkecilnya mengetahui tentang Administrasi Kependudukan dengan baik. Salah satu bentuk dalam pencapaian tersebut, yaitu dengan adanya pelayanan Adminduk di balai RW. Namun, salah satu

kelurahan yang memiliki penduduk cukup padat dan banyak warga pendatang, pada kawasan kelurahan jemurwonosari sebagian masyarakat masih belum taat adminduk. Masyarakat masih belum mengerti pentingnya pengurusan maupun pembaruan administrasi kependudukan, seperti halnya pemuktakhiran biodata pada Kartu Keluarga (KK) yang berubah status kawin, Pendidikan, domisili Kartu Keluarga yang tidak sesuai, dan E-KTP yang belum sesuai dengan Kartu Keluarga (KK).

Pelayanan “On Call” menjadi sebuah inovasi diluncurkan oleh Kelurahan Jemurwonosari dengan mengadopsi dari “Jebol Anduk” yang memanfaatkan momentum perintah dari Bapak Walikota akan pelayanan di balai RW. Pelayanan On Call fokus untuk menjangkau masyarakat lebih luas lagi dengan warga dapat menghubungi petugas balai rw, melalui nomor yang telah tersedia di setiap lokasi balai. Kelebihan dari pelayanan ini yaitu layanan yang diberikan lebih fleksibel dimana warga dapat mengurus dokumen adminduk tanpa datang di kelurahan maupun balai rw. Petugas balai rw dapat menerima pelayanan melalui online dimana warga hanya mengirim persyaratan melalui wa atau akan terjun langsung ke rumah warga yang menghubunginya untuk melakukan pelayanan adminduk. Dengan begitu, pelayanan yang unggul dan berkualitas pasti akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas mengenai “Optimalisasi Inovasi Pelayanan Balai RW Melalui Kegiatan “On Call” Sebagai Upaya Masyarakat Tertib Adminduk Kelurahan Jemurwonosari”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau menggambarkan suatu fenomena atau kejadian dengan cara yang sistematis, faktual dan akurat. Penulis melakukan pengumpulan data dari berbagai sumber, yang mana setelah itu data tersebut dianalisis untuk memperoleh sebuah gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data tentang penerapan layanan On Call di Balai RW Studi Kasus Kelurahan Jemurwonosari.

Dalam penelitian, penulis menggunakan metode observasi dan dokumentasi. Metode observasi dilakukan melalui sebuah pengamatan terhadap proses penerapan layanan, seperti pada proses kerja petugas, pemanfaatan fasilitas, hingga respons warga terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, metode dokumentasi dapat dilakukan dengan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan transkrip, buku, surat, dokumentasi, dan sebagainya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kelurahan Jemurwonosari meluncurkan inovasi pelayanan pengurusan Administrasi Kependudukan pada bulan Januari tahun 2023 yang diberi nama pelayanan On Call. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk mempermudah akses warga dalam mengurus administrasi kependudukan. Pelayanan Jemur Wonosari tidak terbatas pada pelayanan di kelurahan dan balai RW. Namun, untuk menjangkau seluruh warga, Kelurahan Jemurwonosari meluncurkan layanan yang bersifat fleksibel dengan warga tanpa datang ke kantor kelurahan maupun balai RW, melainkan dapat mengirim persyaratannya melalui WA maupun tersedia di rumah-rumah warga. Layanan langsung ini disebut layanan On Call yang artinya yaitu sebuah panggilan, petugas balai RW yang telah dihubungi oleh warga tersebut akan langsung bergerak dalam melayani pemohon. Layanan ini mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan kependudukan seperti update KK barcode, pindahan, pindahan, KIA, cetak ulang KTP, dll.

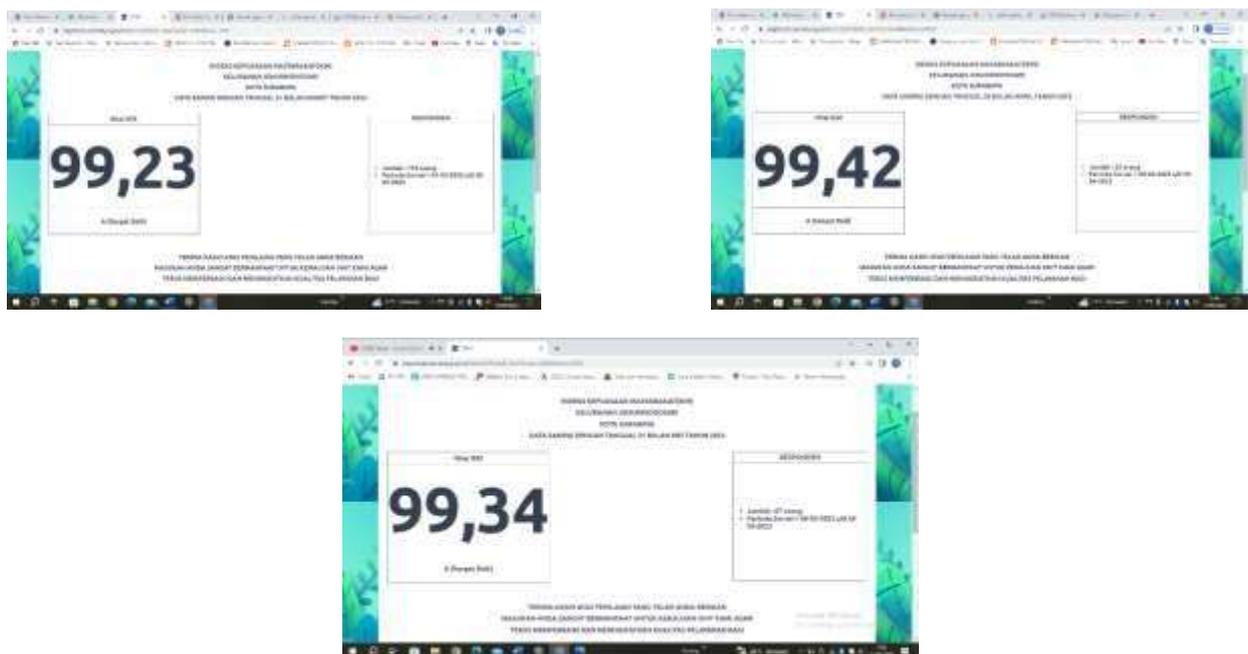
Sebelumnya mengenai Administrasi Kependudukan telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 23 Tahun dan Undang-Undang No. 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang No 23 Tahun 2013 bahwa setiap warga negara memiliki kewajiban untuk melengkapi data kependudukannya dan melaporkan setiap peristiwa penting yang terjadi seperti kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan yang lain sebagainya. Oleh karena itu, Kelurahan Jemurwonosari melalui pelayanan On Call ini membantu masyarakat untuk mempermudah kepengurusan dokumen adminduk. Untuk menunjang keberhasilan pelayanan On Call, Kelurahan Jemurwonosari memberikan bekal kepada setiap petugas balai RW dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada warga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan On Call di balai RW Jemurwonosari secara umum cukup baik. Layanan ini diharapkan dapat memberikan perubahan terhadap pola pikir dan kesadaran warga akan taat adminduk karena layanan yang diberikan cepat dan mudah. Pelayanan ini juga dapat meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan warga, karena suasana lebih akrab menyenangkan, fleksibel dan adaptif dengan kebutuhan warga. Dengan begitu optimalisasi dalam pelayanan balai RW melalui on Call lambat laun akan meningkatkan partisipasi warga karena kepuasan warga akan layanan tersebut. Hal ini telah diungkapkan oleh Hayat (2017: 22) dengan memberikan pandangannya bahwa optimalisasi pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam optimalisasi pelayanan adminduk melalui layanan On Call ini juga ditemukan warga yang telah menerima pelayanan akan merasa puas. Tentunya rasa puas akan pelayanan yang diterima

akan membuat warga tidak lagi berfikir bahwa pelayanan kependudukan tersebut berbelit-belit maupun lama. Warga lambat laun akan berpartisipasi aktif dalam program ini dan lebih termotivasi untuk memperbaharui dokumen kependudukannya. Namun salah satu kendala yang diamati dalam penelitian ini adalah masih cukup banyak warga yang belum mengetahui akan penerapan pelayanan On call di Balai RW ini. Artinya, sebagian besar warga masih belum sepenuhnya memahami program ini sehingga warga tidak ikut serta aktif dalam program tersebut. Oleh karena itu, sosialisasi layanan On Call ini perlu kerjasama antar kelurahan dan RT/RW agar semua warga dapat merasakan manfaat dari layanan ini. Keberhasilan inovasi dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat dan kemampuan berinovasi dalam menghadapi permasalahan yang ada. Selain itu, proses inovasi on call juga sangat membutuhkan partisipasi masyarakat, seperti kritik, yang dapat dijadikan masukan untuk mengatasi kekurangan inovasi layanan on call ke depan.

**Gambar 1. Nilai SKM Kelurahan Jemurwonosari Bulan Maret – Mei, 2023**



Sumber : [https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/Peda/h\\_ikm?bulan=05&tahun=2023](https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/Peda/h_ikm?bulan=05&tahun=2023)

Pelayanan On Call ini memberikan dampak yang cukup positif untuk dijadikan sebagai upaya optimalisasi pelayanan balai rw untuk penertiban adminduk, karena warga tidak harus mendatangi balai rw maupun kelurahan, sehingga warga merasa lebih terbantu. Dengan pelayanan On Call juga, warga dapat mengajukan perubahan untuk dokumen administrasi kependudukannya sehingga tidak ada lagi alasan untuk tidak tertib administrasi kependudukan karena tidak ada waktu, lupa, dan

yang lainnya. Penerapan dari pelayanan On Call ini dinilai sangat memudahkan warga terutama bagi para lansia dan warga disabilitas yang mungkin tidak dapat datang ke kelurahan maupun balai RW. Fakta dilapangan selama berlangsungnya penerapan pelayanan On Call ini bisa dikatakan berjalan dengan cukup sukses. Selama diluncurkannya pelayanan On Call dari bulan januari hingga sekarang nilai SKM setiap bulannya di Kelurahan Jemurwonosari mendapatkan predikat A atau yang artinya warga yang menerima pelayanan merasa sangat puas. Dengan begitu dapat dinilai bahwasannya penerapan layanan On Call berjalan secara optimal dan memberikan pengaruh positif dalam penilaian warga terhadap pelayanan yang ada di Kelurahan Jemurwonosari. Sehingga dengan bertambah optimalnya pelayanan On Call di balai rw diharapkan akan memberikan dampak yang efektif juga bagi ketertiban adminduk di Kelurahan Jemurwonosari.

## **KESIMPULAN**

Untuk mengoptimalkan pelayanan balai rw, Kelurahan Jemurwonosari telah melakukan inovasi pelayanan berupa kegiatan “Jebol Anduk” atau Jemput Bola Administrasi Kependudukan melalui layanan On Call. Pelayanan focus terhadap mudah akses warga dalam mengurus adminduk secara fleksibel. Artinya warga dapat melakukan pengajuan pengurusan melalui wa maupun secara door to door ke rumah warga setempat. Berdasarkan pada pengamatan yang dilakukan dilapangan terkait dengan optimalisasi pelayanan balai rw melalui layanan On Call di Kelurahan Jemurwonosari untuk menuju masyarakat Surabaya Tertib Administrasi Kependudukan, dapat diambil kesimpulan bahwa Kelurahan Jemurwonosari cukup berhasil dengan dilihat dari perolehan Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM yang mendapatkan predikat A (Sangat Baik) dalam 3 bulan terakhir.

Dengan dilaksanakannya layanan On Call ini diharapkan akan memberikan perubahan yang signifikan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya data kependudukan sehingga tercipta masyarakat surabaya yang tertib adminduk, terkhusus Kelurahan Jemurwonosari. Untuk selanjutnya, kegiatan seperti ini harus lebih di giatkan lagi sehingga layanan On Call yang memang sudah tepat dilaksanakan lebih optimal lagi implementasinya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adawia, A. R. Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Muna (Studi Kasus E-Ktp). *Univ. Muhammadiyah Makassar* **3**, 2003–2005 (2022).
- Arini, N. D. & Hariyoko, Y. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB J. Ilm. Multidisiplin* **2**, 713–718 (2023).
- Hidayat, W. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *J. Stud. Adm.* **3**, 48–57 (2022).
- Makmur, M. A., Agustang, A., Idkhan, A. M. & Makmur, J. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera Di Kota Palopo). *J. Sosio Sains* **5**, 108–114 (2019).
- Nur Ambia. 339-662-1-Sm. 214–262 (2018).
- Nurrasyid, F. & Karsa, S. I. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Program Jemput Bola Akta dan Mepeling Disdukcapil Kota Bandung. *Pros. Manaj. Komun.* 181–183 (2020).
- Peserih, R., Dan, D., Peserta, F., Nis, N. & Pelajaran, M. DiDiK. 3507170.
- Pramesti, E. I. Pelayanan Balai Rw Oleh Mahasiswa Untag Surabaya Bagi Warga Kelurahan Medokan Semampir. *J. Pengabd. Nas.* **02**, 48–53 (2022).
- Prihantara, A. & Aziz, A. Sistem Informasi Pengurusan Surat Pengantar Berbasis Framework Codeigniter Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat. *J. Inform. J. Pengemb. IT* **3**, 346–353 (2018).
- Putra, E. W. *et al.* TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN ADMINISTRASI Peranan penting pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang . Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentan. **8**, (2023).
- Purwanto, I. Survei Kepuasan Masyarakat. *Komnasham.Go.Id* **732077**, 1–28 (2020).
- Rifai, A. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang , Ahmad Rifai ( Volume 1 , Nomor 1 , Mei 2021 ) Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang 1 | Kappemi : Kajian Administrasi , Politik dan Pemerintahan Indonesia Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Babakan Kalanganyar 2 | Kappemi : Kajian Administrasi , Politik dan Pemerintahan Indonesia. **1**, 1–9 (2021).

- Sabir, F. A., Longkutoy, M. & Banea, A. E. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong. **05**, 13100–13108 (2023).
- Saputra, D. P. & Widiyarta, A. Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP J. Penelit. Adm. Publik* **7**, 194–211 (2021).
- Suandi, S. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *J. PPS UNISTI* **1**, 13–22 (2019).
- Yahya, A. S. & Setiyono, S. Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *J. Media Birokrasi* 1–22 (2022) doi:10.33701/jmb.v4i1.2432.