

## **JEMPUT BOLA E-KTP DI KELURAHAN BARATA JAYA GUBENG SURABAYA**

**Moch Sahrul Dwi Setiawan**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[sahruldwi25@gmail.com](mailto:sahruldwi25@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dengan pemeritahan, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara imperis pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti inilah yang terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Jemput bola adalah suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Layanan ini dilakukan dengan cara mendatangi lokasi seperti kecamatan atau desa. Selanjutnya, pemerintah kota dalam menyelesaikan kewajibannya sehari-hari, terutama yang berkaitan dengan pengenalan informasi dan data yang diperlukan, semakin diharapkan memiliki kerja keras dan kapasitas yang ideal untuk bekerja dalam pelaksanaan kewajiban pemerintah. Bagi masyarakat yang menginginkan layanan untuk rekam E-KTP dan berkebutuhan khusus silahkan mendaftarkan ke Disadmindukcapil dengan bawa copy KK. Perlu diperhatikan bahwa akta kelahiran dan juga KIA sangatlah penting bagi anak yang akan memasuki bangku sekolah karena berkas tersebut sangat dibutuhkan saat mendaftar dibangku sekolah.

**Kata kunci :** *e-ktp, jemput bola, kelurahan*

### **A. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya manusia membutuhkan administrasi, bahkan bisa dikatakan bahwa bantuan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia yang hidup di Indonesia. Individu umumnya meminta administrasi publik yang berkualitas dari otoritas publik, meskipun fakta bahwa permintaan tersebut sering kali tidak sesuai dengan asumsi mengingat fakta bahwa administrasi publik sekilas yang terjadi selama ini masih kusut, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan ini terjadi karena daerah setempat masih berstatus sebagai pihak yang "melayani", bukan pihak yang dilayani. Hal ini berdampak buruk terhadap kemajuan kualitas administrasi, khususnya mengabaikan terus menerus upaya untuk mengembangkan administrasi lebih lanjut dan tidak adanya kemajuan pembangunan dalam administrasi dan tidak adanya motivator bagi negara-negara tetangga untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi.

Dalam rangka untuk mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan keputusan Menteri penyalagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan,

efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu yang sudah ditentukan.

Jemput bola adalah suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan. Layanan ini dilakukan dengan cara mendatangi lokasi seperti kecamatan atau desa.

Keberadaan kepala pemerintahan yang juga merupakan usaha terdegradasi dalam bidang organisasi, memiliki kedudukan penting mengingat sebagai organ pemerintahan yang paling kecil, mereka tentu mengetahui setiap keadaan dan masalah yang ada di wilayahnya. sehingga diperlukan kontribusi kepada pemerintah daerah dalam hal data dan data yang berbeda dalam membuat strategi provinsi. serta secara luas untuk persyaratan perbaikan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemerintah kota dalam menjalankan kewajibannya sehari-hari, terutama yang berkaitan dengan pengenalan informasi dan data yang dibutuhkan, semakin diharapkan memiliki kerja keras dan kapasitas yang ideal untuk bekerja dalam pelaksanaan kewajiban pemerintah.

Dalam kaitan dengan penulisan ini maka rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana pelayanan *Jemput Bola* e-KTP di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

## **B. KONSEP**

### **Pelayanan Publik**

Menurut kamus besar bahasa indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008: 5).

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Jenis-jenis pelayanan publik terdapat pelayanan administratif, yaitu salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan. Ada pelayanan Barang, ada pelayanan jasa, dan ada pelayanan regulatif.

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut: Penampilan; Tepat Waktu dan Janji; Kesiapan Melayani; Pengetahuan dan Keahlian; Kesopanan dan Keramah Tamah; Kejujuran dan Kepercayaan; Kepastian Hukum; Keterbukaan.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Berikut beberapa pola pelayanan yang diberikan pemerintah saat ini: Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Suatu pola pelayanan publik yang diberikan oleh

suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya; Pola Pelayanan Terpadu; Pola Pelayanan Terpusat; dan Pola Pelayanan Elektronik.

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan

Indikator kualitas Pelayanan Publik adalah terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut: a) Bukti fisik (tangibles); b) Reliabilitas (reliability); c) Daya tanggap (responsiveness); d) Jaminan (assurance); dan e) Empati (emphaty).

#### **Kartu Tanda Penduduk**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Syarat Buat KTP minimal berusia 17 tahun. Ada surat pengantar dari pihak Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), ada fotokopi Kartu Keluarga (KK), ada surat keterangan pindah dari kota asal, jika bukan asli warga setempat. (Sumber: *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2016*)

Setiap penduduk yang telah mencapai usia 17 tahun wajib mengurus pembuatan KTP. Setiap penduduk yang sudah menikah akan tetapi berusia dibawah 17 tahun tetap dibolehkan dan berhak akan kepemilikan KTP. Masa berlaku KTP adalah seumur hidup. Sebagai identitas jati diri. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Pasal 63 Undang-Undang Kependudukan ini menegaskan, penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawain wajib memiliki KTP Elektronik (KTP-el). (Sumber: *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2016*)

#### **C. METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan dalam penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun metode pelaksanaan penggalian data dalam kegiatan penelitian mengenai pelayanan e-KTP jemput bola ini dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan observasi dan dokumentasi.

Peneliti melakukan penelitian di lokasi kelurahan tepatnya berada di Kantor Kelurahan Barata Jaya, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Fokus penelitian adalah pada teknik atau cara pelayanan e-KTP dengan sistem Jemput Bola oleh Kantor Kelurahan Barata Jaya, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya.

#### **D. HASIL PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian di lapangan ternyata pelaksanaan pelayanan Jemput Bola e-KTP di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya teknik pelaksanaannya dilakukan melalui kegiatan jemput bola di kelurahan Barata Jaya sebagai berikut:

1. Waktu pelaksanaan

Pelaksanaan penjemputan bola di kelurahan Barata Jaya dilaksanakan setiap hari mulai jam 07.00 – 01.00 WIB.

2. Tempat pelaksanaan  
Pelaksanaan jemput bola di kelurahan Barata Jaya ini dilaksanakan ke rumah warga setempat yang belum mengambil E-KTP.
3. Selain itu disetiap warga yang menerima E-KTP yang mereka telah urus, mahasiswa juga ikut serta dalam kegiatan survei ini karena kegiatan ini juga bagian dari program Kalimasada, bagi mahasiswa Untag suarabaya hal ini adalah hal yang positif dimana berkesempatan mendapatkan ilmu yang berlebih dan juga bisa terjun ke masyarakat langsung
4. Selain itu, warga juga bisa bertanya untuk persyaratan pembuatan E-KTP Adapun prosedurnya:
  - Harus menyiapkan berkasnya (KK, Akta Kelahiran)
  - Harus berusia 17 tahun
  - Kartu izin tetap tinggal

Berdasarkan hasil uraian metode pelaksanaan kegiatan di atas, maka ditemukannya masyarakat yang kurang memperhatikan adminduknya yaitu pengambilan E-KTP yang telah di urus di kelurahan Barata Jaya. Saat jemput bola banyak masyarakat yang hampir 80 orang telat untuk tidak mengambil E-KTP nya, dengan dilaksanakannya jemput bola administrasi kependudukan ke RT/RW diharapkan warga memperhatikan adminduknya, agar pegawai kelurahan bisa bekerja dengan semaksimal mungkin untuk pelayanan di kantor. bagi masyarakat yang menginginkan layanan untuk rekam E-KTP dan berkebutuhan khusus silahkan mendaftarkan ke Disadminducapil dengan bawa copy KK.

Selain E-KTP juga kependudukan disana sangatnya kurang responsif terhadap adminduk, pembuatan akta kelahiran dan KIA terhadap anak kurang diperhatikan dan juga untuk mengurus warga disana tergolong kurang, banyak warga disana yang belum juga mengurus. Perlu diperhatikan bahwa akta kelahiran dan juga KIA sangatlah penting bagi anak yang akan memasuki bangku sekolah karena berkas tersebut sangat dibutuhkan saat mendaftar dibangku sekolah.

Untuk mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan, sehingga warga yang belum mengurus E-KTP pada usia 17 tahun segera mengurus dan anak-anak yang sudah berusia 4 tahun bisa segera mempuya akta kelahiran.

## **E. KESIMPULAN**

Kegiatan magang riset atau survei yang saya lakukan selama 4 bulan di kelurahan Barata Jaya memperoleh manfaat diantaranya :

- Dapat memperoleh pengalaman untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh kelurahan Barata Jaya
- Dapat mengetahui bagaimana ruang lingkup kerja kelurahan Barata Jaya di kota Surabaya
- Menambah wawasan serta pengalaman khususnya untuk didunia kerja
- Bisa berinteraksi langsung terhadap warga yang adminduknya belum terpenuhi

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak ibu aparaturnya Kelurahan Barata Jaya yang telah membantu dan membimbing saya selama melakukan praktek kerja magang di kelurahan. Saya juga mendapatkan motivasi serta pelajaran baru setiap harinya mengenai administrasi kependudukan, saya juga berterima kasih kepada kaprodi Ilmu Administrasi Publik atas bimbingannya dengan penuh kesabaran mengarahkan serta mendampingi saya selama 4 bulan waktu magang. Terakhir ucapan terima kasih juga saya sampaikan pada bapak ibu dosen pembimbing lapangan saya, dimana terus mengawasi dan mendukung di dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A Muwafik Saleh. (2010). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- GHULAM, Zainil. (2020). Implementasi Kebijakan Magang Dan Konseling Warga Berkebutuhan Khusus Di Surabaya. *Dakwatuna: Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam*, 2020, 6.1: 75-87.
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di TpdK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4), 380-391.
- Rahmawati, E. (2017). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surakarta.
- Sinambela. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Kependudukan