

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Surabaya merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur, sekaligus kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut (Purnomo Saka, 2018). Kota Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia setelah Kota Jakarta, memiliki 31 Kecamatan dan 154 Kelurahan dengan jumlah penduduk yang padat. Berdasarkan data yang terdapat di Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk Kota Surabaya sebanyak 2.987.863 jiwa. Hal ini sebagaimana divisualisasikan dalam tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan di Kota Surabaya

Kecamatan	Jenis Kelamin		Penduduk (jiwa)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020-2022 (%)
	Laki- Laki	Perempuan		
Karangpilang	37.092	37.839	74.931	0,29
Jambangan	26.508	27.131	53.639	0,88
Gayungan	21.306	22.311	43.617	0,05
Wonocolo	39.264	40.295	79.559	0,08
Tenggilis Mejoyo	28.878	29.817	58.695	0,26
Gunung Anyar	29.925	30.610	60.535	0,83
Rungkut	59.252	60.815	120.067	0,78
Sukolilo	56.184	57.692	113.876	0,95
Mulyorejo	42.698	44.126	86.824	0,16
Gubeng	65.433	68.467	133.900	-0,47
Wonokromo	76.255	79.304	155.559	-0,76
Dukuh Pakis	29.323	29.970	59.293	-0,25
Wiyung	36.943	37.281	74.224	0,78
Lakarsantri	31.504	31.513	63.017	1,22
Sambikerep	33.210	33.586	66.796	0,89
Tandes	45.195	46.580	91.784	-0,02
Sukomanunggal	51.739	52.532	104.271	0,15
Sawahan	98.464	101.084	199.548	-0,36

Kecamatan	Jenis Kelamin		Penduduk (jiwa)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020-2022 (%)
	Laki- Laki	Perempuan		
Tegalsari	48.502	49.982	98.484	-0,14
Genteng	28.733	29.868	58.601	0,09
Tambaksari	111.740	114.398	226.136	0,09
Kenjeran	89.352	88.209	177.561	0,98
Bulak	23.043	23.307	46.350	1,01
Simokerto	46.154	46.678	92.832	-0,63
Semampir	90.671	90.555	181.226	-0,35
Pabean Cantian	37.063	37.747	74.810	-0,24
Bubutan	48.359	49.348	97.707	-0,36
Krembangan	56.905	57.769	114.674	-0,04
Asemrowo	23.967	23.470	47.437	0,62
Benowo	35.464	35.569	71.033	1,55
Pakal	30.589	30.288	60.877	1,74
<b>Kota Surabaya</b>	<b>1.479.715</b>	<b>1.508.148</b>	<b>2.987.863</b>	<b>0,19</b>

Sumber: <https://surabayakota.bps.go.id>, 2023

Data pada tabel di atas menunjukkan jumlah penduduk di Kota Surabaya sebanyak 2.987.863 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki 1.479.715 jiwa dan perempuan 1.508.148 jiwa. Rata-rata pertumbuhan penduduk di Kota Surabaya per tahun 2020-2022 adalah 0,19%. Terdapat 3 Kecamatan dengan pertumbuhan penduduk di atas 1% yaitu Kecamatan Pakal, Kecamatan Benowo, dan Kecamatan Bulak. Tidak hanya itu, juga terdapat 3 Kecamatan dengan pertumbuhan penduduk mendekati 1% yaitu Kecamatan Kenjeran, Kecamatan Sukolilo, dan Kecamatan Sambikerep. Meningkatnya pertumbuhan penduduk disebabkan oleh beberapa faktor yaitu jumlah kelahiran, jumlah kematian, jumlah pindah keluar, dan jumlah pindah datang yang menentukan jumlah penduduk di Kota Surabaya (Maulidia & Wulandari, 2022).

Sesuai dengan perkembangan pada jumlah penduduk yang terjadi dalam masyarakat, maka masyarakat harus memahami pentingnya memiliki bukti tertulis pada peristiwa penting seperti akta dan identitas kependudukan dalam menentukan status seseorang atas perkawinan, kelahiran, kematian, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, maupun pergantian nama (Marfu'atun, 2021). Terdapat regulasi terkait administrasi kependudukan sebagaimana telah dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada Pasal 3 menegaskan bahwa masyarakat wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam administrasi kependudukan.

Melansir dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam aspek kehidupan masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan bebas dari pungutan biaya (gratis). Data kependudukan yang akurat dan terkini memudahkan pemerintah dalam mengambil kebijakan, perencanaan pembangunan, dan alokasi sumber daya yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga setiap penduduk memiliki akses terhadap hak-hak mereka, seperti hak kesehatan, hak pendidikan, hak sosial, dan hak-hak lainnya (Intan, 2023).

“Administrasi kependudukan memberikan pengakuan hukum atas identitas individu. Dokumen kependudukan sah dan resmi, seperti KTP, akta kelahiran, dan akta perkawinan, menjadi bukti legalitas berbagai urusan administratif, seperti pembuatan SIM, pembukaan rekening bank, pendaftaran sekolah, pendaftaran pekerjaan, dan hak-hak lainnya. Tidak hanya itu, administrasi kependudukan berperan penting dalam penyelenggaraan pemilihan umum yang demokratis. Data kependudukan digunakan untuk menyusun daftar pemilih dan memastikan hak suara setiap

warga negara terdaftar dengan benar. Seluruh lapisan masyarakat perlu menyadari pentingnya dokumen administrasi kependudukan, tidak hanya masyarakat menengah ke bawah, tetapi juga masyarakat menengah ke atas. Kesadaran masyarakat turut memberikan manfaat optimal dalam pencatatan kependudukan.”

(Sumber: <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/06/12/kenali-manfaat-dan-pentingnya-tertib-administrasi-kependudukan/> Diakses 05 Maret 2024)

Berdasarkan *database* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, terdapat beberapa kecamatan dengan tingkat ketertiban masyarakat pada administrasi kependudukan yang tinggi yaitu Kecamatan Dukuh Pakis, Kecamatan Genteng, Kecamatan Gunung Anyar, Kecamatan Jambangan, Kecamatan Lakasatri, Kecamatan Mulyorejo, Kecamatan Sukolilo, dan Kecamatan Tandes. Hal tersebut dapat dilihat dari presentase masyarakat yang telah memiliki KTP, KIA, akta kelahiran, dan akta perkawinan. Seperti yang dijelaskan dalam tabel berikut.

Tabel 1. 2Presentase Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Di Seluruh Kecamatan Kota Surabaya

<b>Kecamatan</b>	<b>Presentase Memiliki KTP (%)</b>	<b>Presentase Memiliki KIA (%)</b>	<b>Presentase Memiliki Akta Lahir (%)</b>	<b>Presentase Memiliki Akta Kawin (%)</b>
Asem Rowo	42,05	32,85	13,29	28,05
Benowo	46,84	37,42	28,8	36,45
Bubutan	39,76	17,63	13,86	17,07
Bulak	47,07	34,53	24,64	22,38
Dukuh Pakis	59,12	44,11	30,71	25,35
Gayungan	43,77	2,4	17,38	16,69
Genteng	58,98	52,82	26,98	34,05
Gubeng	41,02	22,19	20,05	19,09
Gunung Anyar	54,58	41,77	31,43	31,48
Jambangan	55,78	40,33	39,02	29,26
Karang Pilang	49,28	33,36	22,7	19,76
Kenjeran	32,88	6,04	7,18	8,06
Krembangan	42,37	28,86	21,51	19,69
Lakarsantri	58,39	36,14	20,95	36,19
Mulyorejo	61,66	38,46	35,41	20,94
Pabean Cantian	46,86	26,89	20,47	12,74

<b>Kecamatan</b>	<b>Presentase Memiliki KTP (%)</b>	<b>Presentase Memiliki KIA (%)</b>	<b>Presentase Memiliki Akta Lahir (%)</b>	<b>Presentase Memiliki Akta Kawin (%)</b>
Pakal	51,09	25,48	26,18	30,36
Rungkut	37,78	11,73	5,5	15,44
Sambikerep	42,83	16,58	10,29	23,08
Sawahana	39,34	23,37	23,2	20,29
Semampir	22,83	8,6	8,4	10,04
Simokerto	4,8	23,32	20,28	20,33
Sukolilo	59,89	33,64	23,23	28,43
Sukomanunggal	54,45	41,15	29,18	33,59
Tambaksari	38,72	12,49	11,35	16,28
Tandes	81,17	51,1	75,74	30,33
Tegalsari	37,53	22,93	25,85	24,33
Tenggilis Mejoyo	53,45	29,11	24,79	23,35
Wiyung	64,14	34,47	18,23	18,15
Wonocolo	41,07	20,72	28,69	27,23
Wonokromo	36,5	11,19	7,66	14,69
<b>Total</b>	<b>43,95</b>	<b>24,97</b>	<b>19,93</b>	<b>21,34</b>

Sumber: <https://kalimasada.disdukcapilsurabaya.id>, 2023

Berdasarkan tabel di atas, terdapat beberapa kecamatan dengan tingkat tertib administrasi kependudukan yang sudah cukup baik, yaitu Kecamatan Dukuh Pakis, Kecamatan Genteng, Kecamatan Gunung Anyar, Kecamatan Jambangan, Kecamatan Lakasatri, Kecamatan Mulyorejo, Kecamatan Sukolilo, dan Kecamatan Tandes. Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu kecamatan dengan indeks pertumbuhan penduduk hampir 1% yaitu 0,98% per tahun 2020-2022. Kecamatan Sukolilo memiliki 7 Kelurahan yaitu Nginden Jangkungan, Semolowaru, Medokan Semampir, Keputih, Gebang Putih, Klampis Ngasem, dan Menur Pumpungan.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Kelurahan Gebang Putih memiliki 7 RW dan 25 RT, dengan luas wilayah 335,93 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sebanyak 7.771 jiwa. Kelurahan Gebang Putih merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Sukolilo dengan presentase jumlah

masyarakat tertib administrasi kependudukan yang cukup tinggi. Terdapat hasil wawancara pendahuluan dengan salah satu pegawai di kantor Kelurahan Gebang Putih yaitu Ibu Nuridah. Beliau menjelaskan bahwa pegawai Kelurahan Gebang Putih, ketua RT dan RW, beserta KSH (Kader Surabaya Hebat) bekerjasama untuk membantu masyarakat untuk melengkapi administrasi kependudukannya.

“Bapak Walikota Surabaya Eri Cahyadi meningkatkan perhatian pada pelayanan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pegawai kelurahan, ketua RT dan RW, beserta KSH (Kader Surabaya Hebat) terus berusaha untuk memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan membantu masyarakat untuk melengkapi administrasi kependudukannya melalui program jemput bola dari rumah ke rumah dan balai RW.”  
(Hasil wawancara pendahuluan pada 26 Oktober 2023)

Melansir dari *website* Antaratim, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meraih penghargaan “DUKCAPIL PRIMA AWARDS 2023” dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sebagai kategori kota dengan jumlah penduduk yang besar. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Bapak Eddy Christijanto, penghargaan tersebut diperoleh Pemerintah Kota Surabaya karena telah memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya dengan berbagai macam inovasinya (Hakim, 2023).

"Antaratim - Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya Eddy Christijanto menyampaikan terima kasih kepada semua staf Dispendukcapil, baik yang ada di kecamatan, kelurahan, seluruh camat, lurah, serta seluruh masyarakat Kota Surabaya yang telah berupaya tertib administrasi kependudukan. Penghargaan tersebut diserahkan oleh Menteri Dalam Negeri Tito Karnavian kepada Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya pada acara Rakornas Dukcapil di Palembang.”

(Sumber: <https://jatim.antaranews.com/berita/741714/dispdukcapil-surabaya-raih-penghargaan-dukcapil-prima-award> / Diakses 14 Desember 2023)

Melihat banyaknya jumlah penduduk di Kota Surabaya dan presentase pertumbuhan penduduk yang semakin tinggi, maka diperlukan sebuah inovasi

daerah untuk meningkatkan jumlah masyarakat yang taat administrasi kependudukan dan mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan. Masalah terkait kependudukan tidak akan pernah habis mengingat laju pertumbuhan penduduk semakin meningkat, sedangkan pemerintah dituntut untuk selalu dapat mensejahterahkan masyarakat, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak berpartisipasi dalam program maupun kebijakan pemerintah yang dikeluarkan (Fadhil & Ilham, 2019). Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya membuat sebuah inovasi daerah yang tertulis dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 139 Tahun 2022 Tentang Daftar Inovasi Daerah, salah satunya yaitu Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan).

Inovasi merupakan pembaharuan atau ciptaan baru dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan (Duhita, 2018). Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) memiliki tujuan untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Program JEBOL ANDUK dibuat sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, pada Pasal 6 yang menyebutkan beberapa kriteria inovasi daerah, yaitu sebagai berikut :

- a. mengandung pembaharuan seluruh atau sebagian unsur dari inovasi;
- b. memberi manfaat bagi daerah dan masyarakat;
- c. tidak mengakibatkan pembebanan dan pembatasan pada masyarakat yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Program merupakan kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang (Ananda & Rafida, 2017). Setiap program memiliki aspek untuk mengetahui efektivitas dalam pelaksanaannya. Menurut Ngalimah dalam (Wahyuni, 2021), efektivitas adalah setiap kegiatan yang dilaksanakan secara optimal dan dicapai melalui rencana yang telah dibuat. Efektivitas program merupakan cara untuk mengetahui kesesuaian antara hasil dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Fauziah et al., 2022). Terdapat teori efektivitas program oleh Budiani dalam (Mahendra et al., 2022) yang mengemukakan bahwa terdapat beberapa aspek untuk mengetahui efektivitas dalam sebuah program, yaitu 1) Ketepatan sasaran program; 2) Sosialisasi program; 3) Tujuan program; dan 4) Pemantauan program.

Sebelum adanya inovasi daerah di bidang administrasi kependudukan seperti Program Jemput Bola, terdapat banyak masyarakat yang tidak tertib administrasi kependudukan (Duhita, 2018). Salah satu penyebabnya adalah karena lamanya proses pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang menyebabkan ketidaktepatan waktu dalam penerbitan dokumen dan menyebabkan berkas-berkas menumpuk. Dengan adanya program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan), Pemerintah Kota Surabaya berharap masyarakat akan menjadi lebih tertib administrasi kependudukan. Terdapat beberapa pelayanan yang dilakukan pada Program JEBOL ANDUK, yaitu sebagai berikut :

1. Pengurusan E-KTP



2. Pengurusan KIA (Kartu Identitas Anak)
3. Pengurusan KK (Kartu Keluarga)
4. Aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital)

Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) dilakukan dengan cara mendekati petugas kepada masyarakat, sehingga mempercepat pelayanan dengan datang langsung ke sekolah, mall, balai RW hingga ke rumah-rumah warga. Melansir dari *website* Antaratim, pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dalam Program JEBOL ANDUK mendukung pelaksanaan Pemilu pada tahun 2024 (Hakim, 2023).

"Antaratim - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya Bapak Agus Imam Sonhaji di Surabaya, mengatakan bahwa pelayanan perekaman KTP-el sejalan dengan langkah Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia dalam mendukung pelaksanaan Pemilu pada tahun 2024. Pelayanan ini dilakukan dengan metode Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK), yaitu dengan melakukan pelayanan langsung secara *door to door*, seperti ke rumah warga yang sakit, lansia, serta disabilitas."

(Sumber : <https://jatim.antaranews.com/berita/714198/jelang-pemilu-disdukcapil-surabaya-jemput-bola-rekam-ktp-el-keliling-sekolah> / Diakses 13 Desember 2023)

Pelayanan yang dilakukan dalam Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) tersebut membantu masyarakat, terutama bagi yang kesulitan keluar dari rumah karena disabilitas, difabel, lansia, serta berkebutuhan khusus. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 8 Ayat (1), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu instansi yang berwenang dalam penyelenggara urusan terkait administrasi kependudukan. Masyarakat Kota

Surabaya diharapkan lebih tertib administrasi kependudukan dengan adanya Program JEBOL ANDUK tersebut.

Terdapat penelitian terkait salah satu inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan oleh (Purnomo Saka, 2018) yaitu Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Paket Hemat (PAHE) di Kota Surabaya. Program tersebut dibuat karena pelayanan administrasi kependudukan mengalami beberapa kendala dalam pengurusan dokumen kependudukan hingga penerbitannya, sehingga menyebabkan masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam hal ini, diperlukan sosialisasi terkait program tersebut agar masyarakat mengetahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah ditingkatkan. Menurut Budiani dalam (Mahendra et al., 2022), sosialisasi program merupakan salah satu aspek efektivitas program. Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program yang dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan penyelenggara terkait program dalam melakukan sosialisasi, sehingga informasi program dapat tersampaikan kepada masyarakat (Oktaviani & Hertati, 2023).

Tidak hanya sosialisasi, menurut Budiani dalam (Mahendra et al., 2022) pemantauan program juga merupakan aspek dalam efektivitas pelaksanaan program. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh (Oktaviana, 2017), pada penelitiannya terkait Program Jemput Bola perekaman E-KTP di kelurahan. Perekaman E-KTP di kelurahan merupakan salah satu kegiatan dalam Program Jemput Bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Perekaman E-KTP dalam program tersebut dilakukan untuk menjangkau

masyarakat kesulitan melakukan perekaman karena memiliki keterbatasan fisik dan mental. Tetapi, terdapat hambatan seperti kurangnya dana untuk mengganti kerusakan alat atau fasilitas yang digunakan untuk perekaman E-KTP karena masyarakat dengan keterbatasan fisik atau mental yang kurang dapat dikondisikan, serta koneksi internet yang kurang memadai sehingga tidak dapat menverifikasi data masyarakat membuat pelaksanaan program menjadi terhambat. Dibutuhkannya pemantauan pada Program Jemput Bola di kelurahan untuk melihat hambatan dalam pelaksanaan program, sehingga dapat diberikannya solusi agar program tersebut dapat berjalan dengan optimal dan efektif.

Penulis memilih teori menurut Budiani dalam (Mahendra et al., 2022) karena pada hasil dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Jemput Bola yang dilaksanakan belum sepenuhnya sesuai dengan aspek-aspek efektivitas program, salah satunya yaitu sosialisasi program. Kurangnya sosialisasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pihak yang berwenang dengan masyarakat terkait tertib administrasi kependudukan. Tidak hanya itu terbatasnya fasilitas seperti persediaan alat perekaman E-KTP dan terbatasnya koneksi internet, sehingga tidak dapat menverifikasi data warga. Beberapa hambatan tersebut menyebabkan kurang puasnya masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Terdapat hasil wawancara pendahuluan yang telah dilakukan dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Bapak Ivan Wijaya S.E terkait pelaksanaan Program JEBOL ANDUK *Goes To School* dan *Goes To Kampung*.

“Terdapat beberapa kegiatan dalam Program JEBOL ANDUK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu perekaman E-KTP di sekolah (*Goes To School*) dan kelurahan (*Goes To Kampung*), serta aktivasi aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di beberapa mall Kota Surabaya. Pelayanan aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang dilaksanakan di mall sering kali kurang efektif, karena kurang dapat perhatian masyarakat Kota Surabaya, terutama jika dilakukan di hari kerja.”  
(Hasil wawancara pendahuluan pada 25 Oktober 2023)

Sebagai sumber informasi pelaksanaan pelayanan aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di mall, masyarakat dapat membuka *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Bagi sekolah yang ingin diadakan perekaman E-KTP, dapat menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sebelum dilaksanakan perekaman E-KTP, pihak sekolah wajib menkonfirmasi terlebih dahulu terkait jumlah siswa yang akan melakukan perekaman E-KTP, sehingga dapat memperhitungkan jumlah petugas yang akan turun ke lapangan. Beliau juga menjelaskan bahwa sempat terjadi kurangnya komunikasi dari pihak sekolah yang tidak sesuai menyebutkan jumlah siswa, sehingga pelayanan perekaman E-KTP berjalan kurang efektif karena kurangnya jumlah petugas.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian efektivitas program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Efektivitas Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana efektivitas dari program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan oleh penulis di atas, maka penulis memfokuskan dan membatasi penelitian ini dengan tujuan permasalahan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan efektivitas program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang bersangkutan, terutama kalangan akademis dan masyarakat umum yang perlu mengetahui efektivitas dari program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Di Kelurahan Gebang Putih.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, yaitu sebagai berikut :

1. Melalui penelitian proposal skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang jemput bola dalam membantu pelayanan administrasi kependudukan.

2. Sebagai tambahan pengetahuan bagi mahasiswa dan masyarakat dengan memperluas ilmu mengenai efektivitas program JEBOL ANDUK di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya.
3. Sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dapat menjadi tambahan referensi dan literatur bacaan ilmiah di perpustakaan, sehingga mampu meningkatkan pengetahuan maupun menambah kajian-kajian untuk penelitian yang akan datang, dengan topik yang serupa.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yaitu sebagai tambahan daftar bacaan di perpustakaan yang dapat digunakan sebagai dasar gagasan dan sebagai perbandingan untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.
2. Bagi masyarakat Kelurahan Gebang Putih, yaitu sebagai informasi dan dasar acuan untuk pegawai Kelurahan Gebang Putih yang menjalankan program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) dan masyarakat yang menjadi sasaran program.
3. Bagi penulis, yaitu sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Serta dapat menerapkan teori atau pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi Administrasi Publik.