

**EFEKTIVITAS PROGRAM JEBOL ANDUK (JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GEBANG PUTIH KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjanan  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh:**

**ERVINDA RAHMAWATI  
NPM. 20041010211**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI  
ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

EFektivitas Program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya

Disusun oleh:

  
**ERVINDA RAHMAWATI**  
NPM. 20041010211

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

  
**Dr. Diana Hertati, M. Si**  
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M. Si**  
NIP. 196804182021211006

## LEMBAR FENGESAHAN

### EFektivitas Program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya

Disusun oleh:

  
**ERVINDA RAHMAWATI**  
NPM. 20041010211

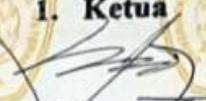
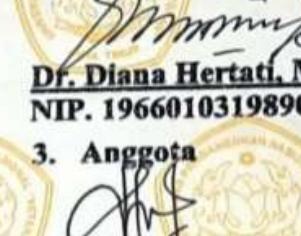
Telah diuji oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Ad'ministrare (Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran), FIS-UNM (Terakreditasi Sinta 3) Volume 11 Nomor 1, Juni 2024

Menyetujui,

#### PEMBIMBING

  
**Dr. Diana Hertati, M. Si**  
NIP. 196601031989032001

#### TIM PENGUJI

1. Ketua  
  
**Tukiman, S. Sos, M. Si**  
NIP. 196103231989031001
2. Sekretaris  
  
**Dr. Diana Hertati, M. Si**  
NIP. 196601031989032001
3. Anggota  
  
**Rosyidatuzzahro Anisykurillah, S. AP, M. AP**  
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M. Si**  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM JEBOL ANDUK (JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GEBANG PUTIH KOTA SURABAYA**

**Disusun oleh:**

**ERVINDA RAHMAWATI**  
**NPM. 20041010211**

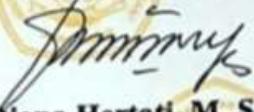
**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 2 Juli 2024**

**TIM PENILAI**

**Ketua**

  
**Tukimān, S. Sos, M. Si**  
NIP. 196103231989031001

**Sekertaris**

  
**Dr. Diana Hertati, M. Si**  
NIP. 196601031989032001

**Anggota**

  
**Rosyidatuzzahro A., S. AP, M. AP**  
NIP. 199303162022032008

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ervinda Rahmawati  
NPM : 20041010211  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : **“EFEKTIVITAS PROGRAM JEBOL ANDUK (JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN GEBANG PUTIH KOTA SURABAYA”**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli probadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 2 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Ervinda Rahmawati

NPM. 20041010211

***ABSTRACT***  
**Ervinda Rahmawati**  
**NPM. 20041010211**

*Surabaya City is the capital city of East Java Province, as well as the largest metropolitan city in the province. Seeing the large number of residents in Surabaya City and the higher percentage of population growth, the Surabaya City Government made an innovation, namely the JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Programme. This program aims to maximise population administration services to the community and create an orderly population administration. The location of this research is Gebang Putih Village, which is one of the villages in Sukolilo Sub-district that has a fairly high percentage of orderly population administration. This research was analysed using the theory of program effectiveness by Budiani, there are several aspects to determine the effectiveness of a program, namely 1) Accuracy of program targets; 2) Socialisation of the program; 3) Program objectives; and 4) Programme supervision. This programme has been implemented effectively, as can be seen from the success of the programme implementation which has increased from the previous year. This can be seen from the increasing level of community participation in the programme, the decreasing number of people who do not have legal identity documents before and after the programme, and community satisfaction with the accessibility and quality of services that reach vulnerable groups.*

***Keywords: Programme, Effectiveness, Civil Administration***

**ABSTRAK**  
**Ervinda Rahmawati**  
**NPM. 20041010211**

Kota Surabaya merupakan Ibu kota Provinsi Jawa Timur, sekaligus kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut. Melihat banyaknya jumlah penduduk di Kota Surabaya dan persentase pertumbuhan penduduk yang semakin tinggi, Pemerintah Kota Surabaya membuat sebuah inovasi, yaitu Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan). Program ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan menciptakan tertib administrasi kependudukan. Lokasi Penelitian ini adalah Kelurahan Gebang Putih yang merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Sukolilo yang memiliki persentase tertib administrasi kependudukan yang cukup tinggi. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori efektivitas program oleh Budiani, terdapat beberapa aspek untuk mengetahui efektivitas suatu program, yaitu 1) Ketepatan sasaran program; 2) Sosialisasi program; 3) Tujuan program; dan 4) Pengawasan program. Program ini telah dilaksanakan dengan efektif, terlihat dari keberhasilan pelaksanaan program yang meningkat dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya tingkat partisipasi masyarakat dalam program, menurunnya jumlah masyarakat yang tidak memiliki dokumen kependudukan sebelum dan sesudah program, serta kepuasan masyarakat terhadap aksesibilitas dan kualitas layanan yang menjangkau kelompok rentan.

**Kata kunci:** **Program, Efektivitas, Administrasi Kependudukan**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sehinnga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya”**. Pada kesempatan kali ini penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M. MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Dr. Diana Hertati, M. Si selaku dosen pembimbing penulis;
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
6. Seluruh pegawai Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan Kelurahan Gebang Putih;
7. Orang tua dari penulis;
8. Yogi Pratama Putra, M. Rizal, Farras Dewi Yuanita, Farhan Kusuma Wardhana, Agung S, M. Mufid R, Zafiratul I, Irenne Victoria Laksono, dan Dewi Rahmawati Nasution selaku sahabat dari penulis;

9. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2020 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait. Segala saran dan kritik membangun akan membantu penulis memperbaiki skripsi ini dapat lebih bermanfaat.

Surabaya, 2 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Program.....	22
2.2.2 Efektivitas.....	23

2.2.2.1 Efektivitas Program .....	23
2.2.3 Pelayanan Publik .....	25
2.2.3.1 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	25
2.2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	27
2.2.3.3 Tujuan Pelayanan Publik .....	28
2.2.4 Administrasi Kependudukan .....	28
2.3 Kerangka Berfikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis dan Metode Penelitian .....	30
3.2 Lokasi Penelitian .....	31
3.3 Fokus Penelitian .....	33
3.4 Teknik Penentuan Informan .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Sumber Data .....	41
3.7 Teknik Analisis Data .....	42
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1 Profil Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya .....	47
4.1.2 Struktur Organisasi .....	48
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	49
4.1.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan .....	49
4.1.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik .....	49

4.1.4 Komposisi Pegawai Kelurahan Gebang Putih .....	51
4.1.3 Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) .....	56
4.2 Hasil Penelitian .....	57
4.2.1 Ketepatan Sasaran Program.....	58
4.2.2 Sosialisasi Program.....	65
4.2.3 Tujuan Program.....	77
4.2.4 Pemantauan Program .....	82
4.3 Pembahasan .....	89
4.3.1 Ketepatan Sasaran Program.....	89
4.3.2 Sosialisasi Program.....	91
4.3.3 Tujuan Program.....	93
4.3.4 Pemantauan Program .....	94
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan di Kota Surabaya .....	1
Tabel 1. 2 Presentase Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Di Seluruh Kecamatan Kota Surabaya.....	4
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat ini .....	19
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Kelurahan Gebang Putih Berdasarkan Jabatan ...	51
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Kelurahan Gebang Putih Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Kelurahan Geabang Putih Berdasarkan Bidang ..	52
Tabel 4. 4 Jumlah Warga Kelurahan Gebang Putih Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 4. 5 Jumlah Warga Kelurahan Gebang Putih Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4. 6 Jumlah Warga Disabilitas Di Kelurahan Gebang Putih .....	54
Tabel 4. 7 Jumlah Wagra Kelurahan Gebang Putih Berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	55
Tabel 4. 8 Jadwal Pelaksanaan Program JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) .....	66
Tabel 4. 9 Materi Sosialisasi Program JEBOL ANDUK.....	67
Tabel 4. 10 Jumlah Masyarakat Kelurahan Gebang Putih yang Belum Lengkap Administrasi Kependudukannya Pada Tahun 2024 .....	78

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir .....	29
Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data .....	38
Gambar 3. 2 Komponen dalam analisis data Miles dan Huberman .....	44
Gambar 4. 1 Kantor Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya .....	48
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya .....	49
Gambar 4. 3 Pelaksanaan Program JEBOL ANDUK Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya.....	57
Gambar 4. 4 Grafik Jumlah Masyarakat Kelurahan Gebang Putih yang Belum Tertib Administrasi Kependudukan Pada Tahun 2023 .....	61
Gambar 4. 5 Pelaksanaan Program JEBOL ANDUK Di Kelurahan Gebang Putih .....	64
Gambar 4. 6 Sosialisasi Program JEBOL ANDUK.....	66
Gambar 4. 7 Akun Instagram Kelurahan Gebang Putih .....	70
Gambar 4. 8 Partisipasi Masyarakat Dalam Program JEBOL ANDUK Di Balai RW 2 .....	73
Gambar 4. 9 Pendampingan Masyarakat Saat Program JEBOL ANDUK.....	77
Gambar 4. 10 Website <i>KALIMASADA</i> .....	79
Gambar 4. 11 Masyarakat Mendapatkan Identitas Kependudukan Melalui Program JEBOL ANDUK.....	83
Gambar 4. 12 Pemantauan Program JEBOL ANDUK Di Balai RW 1 Oleh Petugas Kelurahan.....	86
Gambar 4. 13 Pelaksanaan Program JEBOL ANDUK Di Rumah Ketua RW 2 Kelurahan Gebang Putih.....	87
Gambar 4. 14 Grafik Jumlah Masyarakat Kelurahan Gebang Putih Belum Tertib Administrasi Kependudukan Pada Tahun 2023 dan Tahun 2024.....	90