

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI  
KELURAHAN BABAT JERAWAT  
KOTA SURABAYA**

Achmad Arrizal Afifuddin<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hang Tuah Surabaya

---

Correspondence

---

Email: [apipparrizal28@gmail.com](mailto:apipparrizal28@gmail.com)

No. Telp: 082335524310

Submitted: 24 Desember 2023

Accepted: 26 Desember 2023

Published: 13 Januari 2024

---

**ABSTRACT**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya dengan program Jemput Bola pada tindakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian mengembangkan inovasi pelayanan dimaksud untuk membantu warga Kota Surabaya yang kesulitan dalam kepengurusan administrasi dan dengan memfasilitasi bantuan yang diberikan Dispendukcapil langsung kepada masyarakat. Meliputi 5 indikator model konsep Pentahelix yaitu, Pemerintah, Akademisi, Bisnis/Praktisi, Komunitas, dan Media. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan efektifitas dari program penjemputan bola pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Babat Jerawat. Kecamatan Pakal Kota Surabaya khususnya dalam hal penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Selain dari beberapa literatur dan referensi, dengan melalui observasi secara langsung dan wawancara digunakan sebagai sumber data. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif terhadap penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kelurahan Babat Jerawat Sudah efektif namun perlu adanya sosialisasi kepada warga terkait pentingnya penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).

**Kata kunci:** Efektivitas Pelayanan, Kartu Identitas Anak (KIA), Kelurahan

**Pendahuluan**

Indonesia merupakan negara yang besar dalam hal jumlah penduduk, regulasi kepadatan penduduk telah ditetapkan di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 1 ayat (3) bahwa Indonesia adalah Negara Hukum, Setiap hal yang berkenaan dengan negara dalam hal tersebut Pemerintah harus berdasarkan pada aturan hukum yang berlaku. Ada banyak peristiwa atau kejadian yang terjadi di masyarakat yang undang-undang atau hukum seolah tidak berdaya untuk mengatur peristiwa tersebut, hal ini terjadi karena masyarakat memang selalu mengalami perkembangan dari masa ke masa. Keadaan semacam ini akan memicu munculnya kasus-kasus yang baru ditemukan. Jika hukum tidak ikut dinamis mengikuti reformasi dan transformasi masyarakat, maka hukum tersebut akan berada di belakang kasus-kasus masyarakat yang semakin banyak dan rumit.

Salah satu standar pengukuran kinerja pemerintah adalah kualitas pelayanan publik yang mestinya dilakukan peningkatan secara bertanggung jawab, efisien, dan profesional. Hal ini diatur dalam UU No 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1), yang menjelaskan bahwa Pelayanan Publik untuk pemenuhan aktivitas ataupun serangkaian pemenuhan keperluan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan PerUU untuk setiap penduduk dan warga negara mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik.

UU No 24 Tahun 2013 perihal Perubahan UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 menyebutkan bahwa perihal Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

“Administrasi Kependudukan ialah rangkaian penyelenggaraan dan pengaturan tata cara penerbitan dokumen dan pengelolaan informasi kependudukan kepada masyarakat melewati Pendaftaran Pencatatan Sipil, Pencatatan Penduduk, dan melakukan informasi Administrasi Kependudukan, serta penggunaan capaian guna meningkatkan pelayanan publik serta pertumbuhan sektor yang lain.” Dengan kemampuannya dalam menaungi dan mengabdikan kepada masyarakat, aparatur pemerintah memegang peranan penting dalam menjalankan kewajiban dan tugasnya terhadap warga dan negara. Kebutuhan Persyaratan yang rumit dan beragam keinginan dalam masyarakat, serta kemajuan yang progresif, mendorong peningkatan di berbagai bidang layanan. Pegawai pemerintah mempunyai kewajiban untuk melakukan tugas-tugas yang dapat memenuhi kebutuhan warga negara dan meningkatkan kesejahteraan mereka dengan tetap mematuhi peraturan yang ditetapkan dalam bentuk pelayanan administrasi, Jasa, dan dukungan administratif yaitu berupa barang.

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan, ialah, untuk memahami : Bagaimanakah jemput bola Pembuatan KIA atau Kartu Identitas Anak untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Surabaya dengan melakukan pembuatan suatu program dan ide baru dalam pelayanan publik yaitu Jemput Bola Layanan Administrasi Kependudukan ialah salah satu program ide baru dalam pelayanan Yang dirancang untuk memfasilitasi masyarakat untuk mempermudah dalam bentuk bantuan pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil untuk membantu warga Kota Surabaya pada saat kesusahan untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara langsung.

Dengan adanya Program Inovasi Jemput Bola Layanan Administrasi Kependudukan ini tercantum pada Peraturan Daerah (Perda) Pemerintah Kota Surabaya pada No.6 Tahun 2019 perihal Pengurusan Administrasi Kependudukan di Wilayah Kota Surabaya. Pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional atau manual sering mendapatkan keluhan dari masyarakat Kota Surabaya, Masyarakat kecewa karena menganggap bahwa sistem pelayanan secara konvensional ini lamban sehingga terjadi keterlambatan terhadap pencetakan dokumen administrasi kependudukan, Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya masuk pada jajaran lima OPD teratas pada tahun 2012 berdasarkan volume pengaduan yang diterima masyarakat (Duhita, 2016). Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil).

## Metode Penelitian

Dalam Penelitian artikel ini dilaksanakan di Kelurahan Babat Jerawat, Kec. Pakal, Kota Surabaya, dengan menggunakan Efektivitas Pelayanan Penjemputan bola Administrasi Kependudukan untuk Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Anak. Penelitian dilaksanakan dari tanggal 29 Setember 2023 hingga 20 Desember 2023, serta menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan Lima indikator model konsep Pentahelix untuk melakukan penjelasan permasalahan yang berlangsung di lokasi perihal tentang kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Kelurahan Babat Jerawat.

Penulis mendapatkan sumber data ini dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi yaitu dengan langsung terjun kepada masyarakat setempat pada saat proses pelayanan pengabdian dan melakukan penjemputan bola di lapangan secara langsung. Selain itu, penulis melakukan wawancara untuk mengidentifikasi calon informan, berbicara dengan salah satu warga secara pribadi untuk menentukan informan mana yang akan digunakan. Selain itu, penulis melakukan pengambilan data dari beberapa warga, diantaranya warga sekitar di

bantu oleh Kader Surabaya Hebat/(KSH) dan dengan langsung menggunakan aplikasi Klampid New Generation.

Pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas pelayanan yang diberikan dari penyelenggara pelayanan publik dalam tindakan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan dalam rangka pemberlakuan peraturan perUU melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003. Dengan menggunakan Lima indikator model konsep Pentahelix melalui tugas dan tanggung jawab terkait dengan prosedur pelayanan publik, yaitu:

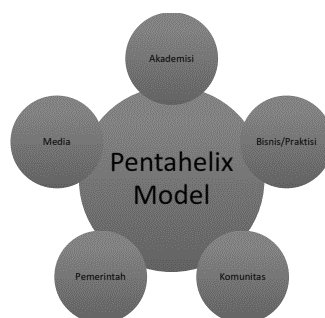
1. Pemerintah (Government)
2. Bisnis/Praktisi (business/practitioner)
3. Komunitas (Community)
4. Akademisi (Academic)
5. Media (Program Pelayanan)

### Hasil dan Pembahasan

Adapun beberapa langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah perihal efektivitas dari pelayanan publik dalam melakukan pencetakan/penerbitan kartu KIA, maka penulis melakukan beberapa langkah untuk memperoleh dan melengkapi hasil dalam penelitian efektivitas pelayanan pembuatan KIA melalui layanan Jemput Bola Pelayanan Kependudukan. Pelayanan Administrasi, tersebut melalui Balai Rw dan di Kelurahan Babat Jerawat. Dengan menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Sutrisno (Hidayatulloh & Basyar, 2023) dengan fokus penelitian ini mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dengan menggunakan Lima indikator model konsep Pentahelix.

### Model Pentahelix

Menurut (Soemaryani, 2016:249-259) Model pentahelix merupakan referensi dalam pengembangan sinergi terkait antara instansi untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut (Boediono, 2003:60) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses bantuan kepada orang lain dengan cara memerlukan kepekaan terhadap pelayanan, agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan kepada masyarakat dan lingkungan sekitar, maka perlu adanya pendorong sistem efektivitas pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Lima Indikator yaitu Peran Pemerintah (Government), Bisnis/Praktisi (business/practitioner), Komunitas (Community), Akademisi (Academic), Media (Program Pelayanan)



**Gambar 1. Sumber Olahan Peneliti, 2023**

## “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Program Jemput Bola di Kelurahan Babat Jerawat Kota Surabaya “

Melalui indikator yang berpedoman kepada Standar Pelayanan Publik Indonesia berdasarkan kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 perihal Tata Cara Umum Melaukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Dengan menggunakan Lima indikator model konsep Pentahelix, yaitu:

### 1. Pemerintah (Government),

Pemerintah dalam Hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Melalui Serangkaian proses atau prosedur kerja terkait memberikan tindakan berbeda yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu layanan. Prosesnya dilakukan oleh petugas penjemputan bola yang ditugaskan oleh Dinas Administrasi Kependudukan di setiap Balai RW di Kelurahan Babat Jerawat Surabaya menawarkan dua layanan yang berbeda dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, yaitu layanan yang diberikan di Kantor Kelurahan dan layanan yang diberikan di Balai RW, atau sederhananya diistilahkan dengan Pelayanan Publik. Pelayanan Pada Hari senin hingga hari Kamis, pelayanan dimulai pada jam 08.00 WIB sampai jam 16.00 WIB. Pada hari Jum'at dimulai pada jam 08.00 WIB sampai jam 15.00 WIB, dan pada hari Sabtu dimulai pada jam 09.00 WIB sampai jam 12.00 WIB. Komunikasi yang baik antara keduanya telah menunjukkan bahwa metode pelayanan mengikuti pedoman yang ditetapkan oleh penyedia layanan.

Biaya layanan yang diminta pada saat mengurus layanan Administratif yang dikenakan untuk mengurus data kependudukan adalah nol rupiah. Ditentukan oleh pejabat yang mempunyai wewenang sesuai dengan ketentuan peraturan perUU serta peraturan Pemerintah Kota Surabaya tidak melakukan pungutan biaya sepeserpun untuk masyarakat yang hendak menginginkan mengurus data kependudukannya.

### 2. Bisnis/Praktisi (business/practitioner)

Kader Surabaya Hebat/(KSH) yang berperan sebagai praktisi untuk menolong masyarakat dalam bidang Kesehatan maupun Kependudukan. Peran Kader sendiri dalam Administrator : Administrasi secara luas yaitu kegiatan dalam penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan administrasi secara sempit yaitu kegiatan yang meliputi surat menyurat, mencatat dan mengetik agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis administrasi Dapat diartikan, administrator ialah orang yang bertugas dan membantu mengurus administrasi atau pelaksanaan sebuah kegiatan. Dalam hal tersebut kader berperan aktif sebagai pelaksana kegiatan yang dapat dilakukan sebagai bentuk peran administrator.

### 3. Komunitas (Community)

Masyarakat/Warga Setempat dalam hal ini adalah sebagai peran dari komunitas yaitu sebagai motivasi untuk berpartisipasi/(ikut serta) di dalam mensukseskan penyelenggaraan kebijakan dan inovasi baru terkait kebijakan administrasi kependudukan di kota surabaya. administrasi Kependudukan memungkinkan pemerintah menyediakan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat yang mau mengurus data kependudukan yang akurat dan efektif untuk memudahkan pemerintah dalam mengambil kebijakan, perencanaan pembangunan, dan alokasi sumber daya yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, setiap penduduk memiliki hak akses terhadap hak-hak mereka, seperti hak kesehatan, hak pendidikan, hak sosial, dan hak-hak lainnya. Semua masyarakat harus menyadari akan pentingnya dokumen

administrasi kependudukan, tidak hanya masyarakat menengah ke bawah, tetapi juga masyarakat menengah ke atas. Kesadaran masyarakat sangat penting turut untuk memberikan manfaat optimal dalam pencatatan kependudukannya.

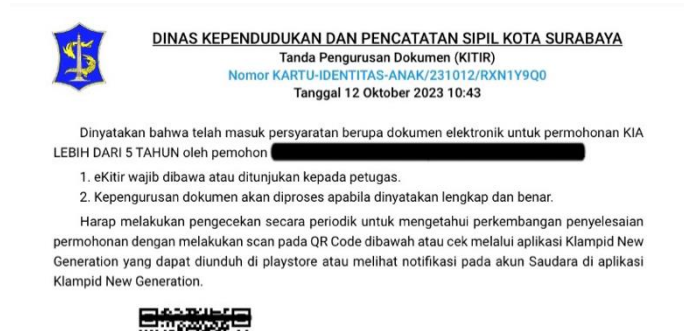
#### 4. Akademisi (Academic)

Adanya mahasiswa sebagai peserta dalam program mbkm serta berperan sebagai pendamping pelayanan publik ini sangat membantu peran Ketua RT/RW maupun Kader setempat dalam hal kepengurusan Administrasi Kependudukan warganya. Walaupun pemerintahan kota Surabaya sudah menyediakan program Klampid New Generation (KNG) sebagai salah satu upaya pelaksanaan pelayanan secara online, tetapi masih banyaknya masyarakat/warga yang tidak melek akan teknologi sehingga dibutuhkan pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan dan pengelolaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) guna untuk memperlancar seluruh proses kegiatan administrasi pelayanan secara online. Selain itu, adanya kegiatan magang dengan program kalimasada yang dilaksanakan di kelurahan Babat Jerawat kecamatan pakal ini memberikan peningkatan terhadap masyarakat akan pentingnya Kepengurusan administrasi kependudukan yang dimana awalnya banyak masyarakat yang tidak peduli akan kepengurusan adminduk sekarang sudah mengalami peningkatan walaupun tidak begitu cepat dengan peningkatan yang maksimal.

#### 5. Media (Program Pelayanan)

Media program Pelayanan sendiri yaitu menggunakan aplikasi Klampid New Generation (KNG) serta pelayanan Adminduk di Balai RW maupun Kelurahan menyediakan program melalui klampid yaitu Pelayanan penjemputan Adminduk yang meliputi cetak ulang KTP, permohonan KIA, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Kematian, Akte Nikah dan Cerai, Pengesahan Anak, dan Pengakuan Anak. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengetahui beberapa pentingnya pembuatan KIA untuk anak umur <17 tahun, serta seberapa sukses program Penjemputan Bola yang di luncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya dalam menerbitkan kartu Identitas Anak (KIA) tersebut. Di kelurahan Babat Jerawat, seluruh aset yang dapat diakses dan dimanfaatkan dalam rangka memberikan layanan, dan berfungsi sebagai sarana utama untuk mendukung pelaksanaan suatu proses. Pemerintah telah menyediakan infrastruktur dan fasilitas tersebut kepada masyarakat untuk mempermudah proses pengajuan dokumen kependudukan.dilengkapi dengan sound system, komputer, jaringan internet, dan alat tulis. Fasilitas yang tersedia di setiap balai Rw di Kelurahan Babat Jerawat dan dapat memberikan kontribusi terhadap penyampaian layanan yang lebih sukses dan efisien.

Di kelurahan Babat Jerawat, seluruh aset yang dapat diakses dan dimanfaatkan dalam rangka memberikan layanan, dan berfungsi sebagai sarana utama untuk mendukung pelaksanaan suatu proses. Pemerintah telah menyediakan infrastruktur dan fasilitas tersebut kepada masyarakat untuk mempermudah proses pengajuan dokumen kependudukan.dilengkapi dengan sound system, komputer, jaringan internet, dan alat tulis. Fasilitas yang tersedia di setiap balai Rw di Kelurahan Babat Jerawat dan dapat memberikan kontribusi terhadap penyampaian layanan yang lebih sukses dan efisien.



**Gambar 2. Tanda Terima atau e-kitir yang diberikan oleh petugas setelah melakukan pengajuan pelayanan administrasi Pembuatan KIA**



**Gambar 3. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Oleh Disdukcapil Kota Surabaya**

Adapun Proses Pelayanan Kantor Kelurahan Babat Jerawat menggunakan dua teknik dalam proses pelayanannya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KIA), khususnya:

1. Berkas KIA (Usia 0 – 5 Tahun)
  1. Nomer Induk Kependudukan (NIK)/KK(Kartu Keluarga)
  2. Akta Kelahiran.
2. Tata cara pembuatan KIA (Usia 0 – 5 Tahun)
  1. Pemohon mengajukan permohonan kartu identitas anak secara perseorangan, meskipun pihak kelurahan juga dapat memberikan bantuan dalam mendaftarkan permohonannya.
  2. Dengan menggunakan aplikasi KLAMPID, pemohon dapat secara mandiri atau dengan bantuan kantor kelurahan mengunggah berkas-berkas yang diperlukan dalam format PDF.
  3. Pemohon menggunakan aplikasi KLAMPID untuk memvalidasi permohonannya.
  4. Surat keterangan diberikan kepada pemohon dan dicetak sebagai bukti bahwa layanan kartu identitas anak telah diproses.
  5. Berkas permohonan pemohon KLAMPID diperiksa kelengkapannya oleh petugas pendaftaran Disdukcapil Kota Surabaya.
  6. Data permohonan diproses oleh petugas pendaftaran Disdukcapil Kota Surabaya untuk dilakukan validasi.
  7. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya membuat kartu identitas anak.
  8. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya mengatur dan memasukkannya ke dalam antrian pengiriman.
  9. Kartu identitas anak dikirimkan ke kelurahan oleh petugas pengirim Disdukcapil Kota Surabaya.

3. Berkas KIA (USIA 5-<17 Tahun)
  1. NIK(Nomer Induk Kependudukan)/ KK(Kartu Keluarga)
  2. Akta Kelahiran
  3. Foto 3x4
4. Tata cara pembuatan KIA (USIA 5 -< 17 Tahun)
  1. Pemohon mengajukan permohonan kartu identitas anak secara perseorangan, meskipun pihak kecamatan juga dapat memberikan bantuan dalam mendaftarkan permohonannya.
  2. Dengan menggunakan aplikasi KLAMPID, penohon dapat secara mandiri atau dengan bantuan kantor kelurahan mengunggah berkas-berkas yang diperlukan dalam format PDF.
  3. Pemohon menggunakan aplikasi KLAMPID untuk memvalidasi permohonannya.
  4. Surat keterangan diberikan kepada pemohon dan dicetak sebagai bukti bahwa layanan kartu identitas anak telah diproses.
  5. Berkas permohonan pemohon KLAMPID diperiksa kelengkapannya oleh petugas pendaftaran Disdukcapil Kota Surabaya.
  6. Data permohonan diproses oleh petugas pendaftaran Disdukcapil Kota Surabaya untuk dilakukan validasi.
  7. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya membuat kartu identitas bagi remaja.
  8. Petugas registrasi Disdukcapil Kota Surabaya mengatur dan memasukkannya ke dalam antrian pengiriman.
  9. Kelurahan menerima kartu identitas anak dari petugas pengirim Disdukcapil Kota Surabaya.
  10. Pemohon membawa e-kitir dan mengambil KIA di kelurahan.
  11. Perlu Anda ketahui bahwa KIA berfungsi sebagai mekanisme pembayaran yang disebut KatePay selain berbagai keuntungan dan persyaratan untuk membuat KIA. Idenya adalah agar KIA menjadi identitas anak sekaligus mengajari anak-anak cara melakukan transaksi digital di bawah pengawasan orang tua, sehingga memungkinkan orang tua mengelola anggaran uang jajan harian anak secara efektif.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan Pembahasan penelitian yang telah diuraikan, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kelurahan Babat Jerawat, Kota Surabaya sudah berjalan, namun masih adanya warga yang belum sepenuhnya memahami terkait Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan dilihatnya dari aspek Efektivitas program yang belum optimal.Selain itu, dengan melakukan beberapa strategi untuk meningkatkan penggunaan KIA antara lain, dengan program layanan jemput bola, Dan program layanan tersebut secara kolektif bisa di lakukan di Kelurahan dan Kecamatan maupun Balai RW tempat yang di tunjuk untuk melakukan pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Pemerintah Kota Surabaya berkomitmen untuk mencapai Target Nasional agar seluruh anak di Kota Surabaya memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) melalui layanan jemput bola. Sementara itu mempekerjakan SDM yaitu Pegawai yang menguasai SIAK dan mempunyai keahlian di bidangnya masing-masing sehingga memudahkan proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Pada dasarnya, pencapaian yang belum mencapai target dapat diharapkan karena terdapat faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kurangnya efektifnya program pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kelurahan Babat Jerawat, Kota Surabaya. Adapun Faktor penghambat tersebut adalah Dalam melaksanakan pencetakan KIA sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 perihal KIA, Pemerintah Kota Surabaya menemui sejumlah kendala, antara lain: Dalam upaya memenuhi tujuan peraturan untuk menyelenggarakan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya telah melakukan pencetakan KIA. Pengelolaan kependudukan berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang terbaik bagi masyarakat. Mengingat identitas penduduk sangatlah penting serta suatu keharusan masyarakat guna mempunyai identitas yang diakui secara resmi oleh negara. Kemampuan warga dalam mendukung program penanganan statistik kependudukan dan perekonomian. Jika ternyata data dalam dokumen kependudukan mereka tidak akurat, sebagian warga memilih untuk mengabaikannya dengan kondisi lingkungan Tersebut yang mana dalam pelaksanaannya terdapat kesulitan menjangkau seperti keluarga kurang mampu dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengajukan permohonan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak-anaknya karena dilihat cukup tanggung untuk anak dengan jenjang pendidikan SMP dan SMA yang akan segera membuat KTP. Di sisi lain juga, anak-anak masih bergantung dengan orang tua terutama untuk anak-anak berusia di bawah 6 tahun belum cukup mampu menggunakan kartu identitas secara mandiri.

Maka adanya Standar pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di setiap balai RW di Kelurahan Babat Jerawat di harapkan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dan masyarakat setempat juga senang dengan adanya pelayanan administrasi yang ditawarkan pada situs web <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app/login>. Dengan meninjau Prosedur Pelayanan Adminduk maka standar tersebut cocok bagi masyarakat yang ingin mengurus data kependudukannya.

## Referensi

- Brianda, W. O., & Hasan, A. (2022). Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 397–410. <https://doi.org/10.47233/jeps.v2i1.122>
- Disdukcapil. (n.d.). Kartu Identitas Anak (KIA). *Disdukcapil.Surabaya.Go.Id*. Retrieved January 2, 2024, from [https://disdukcapil.surabaya.go.id/featured\\_item/kartu-identitas-anak-kia/](https://disdukcapil.surabaya.go.id/featured_item/kartu-identitas-anak-kia/)
- Laduni, R. R. I., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Program Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anak Di Kelurahan Wonokromo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(2), 149–157. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.4305>
- Larasati, H., Maesaroh, & Widowati, N. (n.d.). Efektivitas Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. 1–17.
- Listiani, T. (n.d.). Implementasi Kebijakan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Di Pdam Kota Bandung). 319–333.
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69.

- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Rahmawati, E. D., & Basyar, M. R. (2023). Strategi Program Jebol Anduk Sebagai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Balai RW Kelurahan Gayungan Kota Surabaya. *MASIP : Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 147–152.
- Surabaya.go.id. (2022, May 20). Layanan Jebol Anduk Di Balai Rw Permudah Warga Urus Adminduk. *Surabaya.Go.Id.* <https://www.surabaya.go.id/id/berita/66860/layanan-jebol-anduk-di-balai-rw>
- Yayat, Rukayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (2):56–65.