

Implementasi Kebijakan 1 Alamat Maksimal 3 Kartu Keluarga di Kecamatan Semampir Kota Surabaya

Muhammad Rifki A.M¹⁾, Bidari Amelia Agatha²⁾, Tanti Oni³⁾, Ely Kristin Br Regar⁴⁾, Berliana Mustika Rani⁵⁾.

¹⁾Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia.

²⁾Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia.

³⁾Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia.

⁴⁾Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia.

⁵⁾Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia.

e-mail : rifkiirg@gmail.com¹⁾, bidariamelia17@gmail.com²⁾, tantioni8@gmail.com³⁾, elykristin99@gmail.com⁴⁾, berliana.rani.fisip@upnjatim.ac.id⁵⁾.

Received: 04-06-2025

Revised: 15-06-2025

Accepted: 19-06-2025

Info Artikel

Abstract

Keywords:

Public Policy, Family Card, Population Data, Surabaya.

Family Card (KK) Restriction Policy in Surabaya: Case Study of Semampir District This study examines the implementation of the Surabaya City Government policy that limits occupancy to a maximum of three Family Cards (KK) per house, with a focus on Semampir District. This policy was motivated by the finding that many KKs were registered at one address but were not physically occupied, even dozens of KKs in one house, which resulted in inaccurate population data and obstacles in public service planning. Using a qualitative approach, data were collected through interviews, field observations, and analysis of official documents. The results of the study show that although the policy has been implemented and an online system has been implemented to limit KK applications, its implementation still faces several obstacles. Semampir District is recorded as the area with the highest number of blocked KKs. The main problems include rejection from some residents and a shortage of personnel at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil). This study concludes that the success of the policy depends not only on regulations, but also on their understanding and implementation in the field. To achieve the objectives of the policy, more transparent communication to the public, adequate technical support for officers, and collaboration between government agencies are needed. Effective implementation will ensure the accuracy of population data and support better public service planning for Surabaya residents.

Abstrak

Kebijakan Pembatasan Kartu Keluarga (KK) di Surabaya: Studi Kasus Kecamatan Semampir Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan Pemerintah Kota Surabaya yang membatasi hunian maksimal tiga Kartu Keluarga (KK) per rumah, dengan fokus pada Kecamatan Semampir. Kebijakan ini dilatarbelakangi oleh temuan banyaknya KK yang terdaftar di satu alamat namun tidak dihuni secara fisik, bahkan puluhan KK dalam satu rumah, yang berakibat pada ketidakakuratan data kependudukan dan hambatan dalam perencanaan layanan publik. Menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi lapangan, dan analisis dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah berjalan dan sistem daring diterapkan untuk membatasi pengajuan KK, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala.

Kata Kunci:
*Kebijakan Publik, Kartu
Keluarga, Data
Kependudukan,*

Kecamatan Semampir tercatat sebagai wilayah dengan jumlah KK terblokir tertinggi. Masalah utama meliputi penolakan dari sebagian warga dan kekurangan personel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya bergantung pada regulasi, melainkan juga pada pemahaman dan pelaksanaannya di lapangan. Untuk mencapai tujuan kebijakan, diperlukan komunikasi yang lebih transparan kepada masyarakat, dukungan teknis yang memadai bagi petugas, serta kolaborasi antar lembaga pemerintah. Implementasi efektif akan memastikan akurasi data kependudukan dan mendukung perencanaan layanan publik yang lebih baik bagi warga Surabaya.

A. PENDAHULUAN

Kebijakan administrasi kependudukan di Kota Surabaya didasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Dan diperkuat dengan Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Di dalam Perwali tersebut terdapat Lampiran yang diterbitkan pada 1 April 2024 mengenai jenis layanan, persyaratan dan jangka waktu pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan (adminduk) adalah dasar untuk semua layanan yang diberikan kepada masyarakat, mulai dari kelahiran hingga kematian. Penting bagi masyarakat untuk memiliki kesadaran dalam mengurus data administrasi kependudukan. Hal ini akan memastikan bahwa masyarakat memperoleh data yang akurat, terkini, serta mudah diakses dengan cepat.¹

Pembatasan jumlah KK ini juga relevan dengan isu perumahan dan kualitas hunian masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1992 tentang Perumahan dan Permukiman, rumah adalah bangunan yang digunakan sebagai tempat tinggal atau hunian serta sebagai sarana untuk pembinaan keluarga. Luas lantai rumah merujuk pada luas bagian dasar rumah atau tempat tinggal, yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas di dalam ruang tersebut.²

¹ Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43–51.

² Endah Nur Mulyanawati, J., & Nasikh, N. (2021). Analisis pengaruh karakteristik rumah tangga, modal manusia, modal material terhadap kemiskinan rumah tangga di 34 provinsi di Indonesia tahun 2019-2020. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, 1(7), 648–660.

³ Riantsani, N. H. (2024). *Implementasi Program Kalimasada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Studi Wilayah Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya)*. 4(02), 149–158.

Sebagai langkah tegas dalam pelaksanaan kebijakan 1 alamat maksimal 3 KK. Pemkot Surabaya menegaskan bahwa apabila warga tidak melakukan pembaruan hingga batas waktu yang telah ditentukan maka identitas KK yang bersangkutan akan diblokir oleh pemerintah pusat. Masalah administrasi kependudukan menjadi semakin krusial di kota-kota besar seperti Surabaya, yang jumlah penduduknya terus bertambah akibat migrasi dan pertumbuhan alami.³ Pemblokiran ini berarti bahwa KK yang tidak sesuai aturan akan dinonaktifkan dalam sistem administrasi kependudukan, yang dapat berimbas pada berbagai layanan publik yang membutuhkan data kependudukan yang valid, seperti pembuatan KTP, pengurusan dokumen pernikahan, akses ke layanan kesehatan, hingga pendaftaran sekolah bagi anak-anak.

Tabel. 1

Jumlah Usulan Blokir untuk Masing-masing Kecamatan di Surabaya

No.	Kecamatan	Jumlah Usulan Blokir
1.	Asemrowo	251
2.	Benowo	617
3.	Bubutan	1.595
4.	Bulak	96
5.	Dukuh Pakis	446
6.	Gayungan	594
7.	Genteng	1.031
8.	Gubeng	1.219
9.	Gunung Anyar	988
10.	Jambangan	676
11.	Karang Pilang	1.367
12.	Kenjeran	878
13.	Krembangan	1.331
14.	Lakarsantri	468
15.	Mulyorejo	622
16.	Pabean Cantian	140
17.	Pakal	333
18.	Rungkut	793

19.	Sambikerep	72
20.	Sawahan	1.454
21.	Semampir	5.347
22.	Simokerto	2.723
23.	Sukolilo	1.170
24.	Sukomanunggal	871
25.	Tambaksari	2.307
26.	Tandes	614
27.	Tegalsari	1.745
28.	Tenggilis Mejoyo	717
29.	Wiyung	127
30.	Wonocolo	226
31.	Wonokromo	1.857

Berdasarkan data yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya, Kecamatan Semampir menjadi wilayah dengan jumlah KK dan jiwa terbanyak yang terancam pemblokiran. Di kecamatan ini, sebanyak 5.347 KK tidak terdeteksi tinggal di alamat yang tertera dalam KK mereka. Hal ini menunjukkan bahwa banyak warga yang secara administratif masih tercatat dalam suatu alamat, namun kenyataannya tidak lagi berdomisili di tempat tersebut. Fenomena ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perpindahan tempat tinggal tanpa pembaruan dokumen kependudukan, penggunaan alamat tertentu hanya untuk keperluan administrasi, atau bahkan praktik peminjaman alamat untuk kepentingan tertentu.⁴

Penerbitan KK saat ini telah diperketat oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui sistem berbasis web. SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Kota Surabaya adalah platform digital yang dikelola oleh Disdukcapil untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara efisien dan transparan.⁵ Dalam sistem SIAK jika terdapat lebih dari tiga pendaftaran KK yang menggunakan alamat tempat tinggal yang sama, maka permohonan secara otomatis akan ditolak.⁶ Kebijakan 1 alamat maksimal 3 KK diterapkan sebagai upaya untuk mencegah penyalahgunaan alamat dan memastikan validitas data kependudukan di wilayah Surabaya.

Pembatasan jumlah KK maksimal tiga per rumah di Surabaya merupakan strategi yang diterapkan Pemkot Surabaya untuk menertibkan administrasi kependudukan. Karena Telah ditemukan lebih dari 3 KK dalam 1 rumah. Pada saat itu dicek oleh pemerintah Kota Surabaya banyak anggota KK tersebut tidak bertempat tinggal atau berlokasi di alamat tersebut. Kemudian diketahui kecamatan Semampir yang paling banyak memiliki KK yang tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelaksanaan kebijakan satu rumah maksimal 3 KK. Implementasi adalah langkah nyata dalam merealisasikan konsep atau kebijakan ke dalam tindakan yang konkret. Maka dari itu Pemkot Surabaya membatasi penerbitan KK dengan membuat kebijakan 1 alamat rumah maksimal 3 KK. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan 1 Alamat Maksimal 3 Kartu Keluarga Di Kecamatan Semampir Kota Surabaya”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan tujuan utama memberikan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi kebijakan pembatasan satu rumah untuk maksimal tiga kepala keluarga di Kota Surabaya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara komprehensif, mencakup aspek sosialisasi, pendataan, dan penegakan aturan. Selain itu, metode kualitatif ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi perspektif masyarakat terhadap kebijakan serta faktor-faktor kontekstual yang memengaruhinya. Data penelitian dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Kecamatan Semampir, dan Kelurahan Wonokusumo.⁷ Sedangkan data sekunder didapatkan dari sumber-sumber tepercaya seperti website resmi Badan Pusat Statistik (BPS) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yang berfungsi melengkapi dan memverifikasi informasi yang diperoleh.

Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Semampir, Kelurahan Wonokusumo, Surabaya, dengan fokus utama pada analisis mendalam mengenai proses implementasi kebijakan 1 rumah maksimal 3 kartu keluarga. Fokus tersebut mencakup mekanisme sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, proses pendataan dan verifikasi data kartu keluarga, serta penegakan aturan yang berlaku. Tak hanya itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi kontribusi kebijakan ini dalam penertiban administrasi kependudukan di Surabaya melalui perbaikan data kartu keluarga. Untuk menganalisis implementasi kebijakan ini secara sistematis, penelitian menggunakan empat dimensi implementasi pelayanan publik menurut Edward III:

komunikasi, yaitu sejauh mana informasi kebijakan tersampaikan; sumber daya, meliputi ketersediaan dukungan yang diperlukan; disposisi, mengacu pada sikap dan komitmen pelaksana; dan struktur birokrasi, yang mencakup prosedur dan mekanisme yang ada. Kerangka ini akan membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan atau hambatan dalam implementasi kebijakan tersebut.⁹

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana implementasi kebijakan 1 alamat maksimal 3 kartu keluarga di Kecamatan Semampir Kota Surabaya, maka indikator yang digunakan sebagai pengukuran merujuk pada teori George C. Edwards III, sebagai berikut:

C.1 Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari individu, lembaga, atau instansi kepada pihak lain atau masyarakat. Dalam konteks ini, komunikasi merujuk pada upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam menyosialisasikan kebijakan pembatasan maksimal tiga Kartu Keluarga (KK) dalam satu rumah sebagai bagian dari penertiban administrasi kependudukan. Sosialisasi ini ditujukan kepada seluruh masyarakat, baik yang memiliki KK sesuai alamat tempat tinggal maupun yang tidak. Proses penyampaian informasi ini sangat penting agar masyarakat memperoleh pemahaman yang jelas mengenai kebijakan tersebut sebelum diberlakukan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rossi, selaku Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan

*“kebijakan terkait pembatasan maksimal tiga KK dalam satu rumah masih berlaku dan belum mengalami revisi. Namun, terdapat pembaruan terkait syarat pindah datang, yaitu harus menyertakan surat keterangan sehat”.*¹⁰

Untuk memastikan konsistensi penerapan kebijakan ini, terdapat dua mekanisme verifikasi. Pertama, verifikasi dilakukan melalui survei lapangan oleh petugas kelurahan yang mengonfirmasi kepada RT/RW dan memeriksa kondisi rumah warga. Kedua, permohonan yang telah diverifikasi di kelurahan akan diperiksa kembali oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) untuk memastikan kesesuaian data.

Ibu Winarti SH, M.Si, selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kecamatan Semampir, menekankan pentingnya peran RT/RW dalam membantu proses verifikasi lapangan. Kehadiran Kader Surabaya Hebat (KSH) dengan cakupan wilayah 20 persil per KSH sangat membantu dalam proses ini. Rumah-rumah yang teridentifikasi memiliki jumlah KK melebihi kapasitas persil yang diizinkan akan menjadi fokus perhatian dan akan dilakukan konfirmasi lebih lanjut kepada warga terkait tempat tinggal mereka.

Beliau juga mengatakan bahwa akan segera mensosialisasi kebijakan jika ada pembaruan atau perubahan kebijakan.

*“Sosialisasi kebijakan baru selalu menjadi prioritas kami. Namun, mengingat keterbatasan waktu dan kesibukan warga, pelatihan kebusus mungkin tidak selalu memungkinkan. Sebagai gantinya, kami akan menyampaikan informasi terkait kebijakan baru melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk pertemuan rutin dengan RT/RW. Jika muncul permasalahan, kami berkomitmen untuk menyelesaikannya secara kolaboratif bersama warga dan aparat setempat. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan biasanya dilakukan di tingkat kelurahan, dengan melibatkan RT/RW secara langsung. Kerja sama dan partisipasi aktif dari seluruh warga sangat penting untuk menjaga validitas data kependudukan dan menciptakan lingkungan yang tertib dan aman”.*¹¹

C.2 Sumber daya

Sumber daya adalah segala bentuk kapasitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan secara efektif, mencakup aspek finansial, manusia (personel dan keahlian), teknologi, dan material lainnya. Edward menekankan bahwa tanpa dukungan sumber daya yang memadai, meskipun kebijakan telah dirancang dengan baik dan komunikasi antar pelaksana berjalan lancar, pelaksanaan kebijakan tetap akan menghadapi hambatan serius. Alokasi dan manajemen sumber daya yang strategis merupakan faktor penentu dalam mewujudkan keberhasilan implementasi suatu kebijakan.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya, kebijakan 1 alamat rumah maksimal 3 KK diterapkan untuk menertibkan administrasi kependudukan. Koordinator pengaduan, Bapak Rossi, menyatakan bahwa jumlah dan kapasitas staf di Dispendukcapil kurang memadai karena tingginya jumlah penduduk Surabaya. Untuk itu, mereka bekerja sama dengan kecamatan, kelurahan, hingga RT/RW untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Petugas lapangan memiliki wewenang

⁹ Kasmad, R. (2018). Studi Implementasi Kebijakan Publik. In kedaiaksara.

¹⁰ Wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

untuk menindaklanjuti pelanggaran, dan jika tidak dapat menyelesaikan masalah, mereka dapat melaporkannya melalui grup WhatsApp atau Zoom "Semut Ireng" yang diadakan setiap Kamis.

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Winarti SH, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kecamatan Semampir.

*“Petugas di kecamatan semampir sudah memadai dalam melaksanakan kebijakan 1 alamat rumah maksimal 3 KK, kemudian fasilitas yang kita berikan kepada petugas untuk menjalankan kebijakan ini juga sudah mencukupi seperti komputer dengan akses ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan(SLAK), dan menyediakan akses langsung ke data spasial dan peta wilayah untuk memverifikasi keabsahan pemilik alamat dan kapasitas fisik rumah”.*¹¹

Kelurahan Wonokusumo, sebagai salah satu contoh penumpukan KK terbanyak di Kecamatan Semampir, menyatakan bahwa staf kelurahan cukup kompeten di bidang administrasi kependudukan. Selain itu, pihak kelurahan juga dibantu oleh RT dan RW yang lebih dekat dengan warga. Implementasi kebijakan ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia dan teknologi yang efektif, serta kerja sama lintas tingkat pemerintahan dan masyarakat, sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan.

C.3 Disposisi

Disposisi adalah faktor ketiga yang memiliki konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Disposisi ini berkenaan dengan kesediaan/komitmen, konsistensi, dan kejujuran dari para implementor/pelaksana untuk melaksanakan kebijakan dengan baik dan benar, serta tingkat demokrasi dalam pelaksanaannya. Dedikasi yang tinggi juga sangat diperlukan agar terlaksananya pelaksanaan kebijakan yang baik.

Dedikasi yang tinggi juga sangat diperlukan agar terlaksananya pelaksanaan kebijakan yang baik. Seluruh staff operator di Disdukcapil surabaya jarang bahkan tidak pernah datang terlambat. Hal ini diperkuat oleh informan, yaitu:

“Kami mendasari dari masalah rumah sehat perjiwa itu 9m”. maka dari itu menerapkan kebijakan maksimal 3KK. Berdasarkan temuan ada 1 rumah 3x3m ternyata ada 10KK. Sebagai pelaksana kebijakan, kami di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berkomitmen tinggi dalam menjalankan tugas secara profesional. Seluruh staf menunjukkan

¹¹ Wawancara Kecamatan Semampir Kota Surabaya

kedisiplinan tinggi, dibuktikan dengan kehadiran yang tepat waktu dan dedikasi penuh dalam mendukung pelaksanaan kebijakan ini secara optimal".¹⁰

Pihak Dispendukcapil juga melakukan pelatihan atau workshop sebagai komitmen untuk melaksanakan kebijakan ini. Setiap hari Kamis dilaksanakan zoom meeting yang biasa disebut "semut ireng" (semua staf belajar bareng). Begitu juga dengan komitmen dari pihak Kecamatan Semampir. Komitmen ini diwujudkan dengan menyampaikan informasi kepada RT dan RW, serta melakukan survei langsung ke lapangan. Setiap Kader Survei Kesehatan (KSH) memegang 20 persil, dan setiap warga ditanyakan apakah masih berdomisili di Surabaya atau tidak.

Selain itu ada pemberian insentif untuk mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan dengan pemberian insentif atau *salary* dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik. Adapun hasil wawancara dengan Ibu Winarti SH, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kecamatan Semampir mengenai insentif yang diberikan untuk pihak RT/RW.

"Kami tidak mungkin jika bekerja sendiri maka dari itu kami membutuhkan mitra. Mitra kami seperti RT dan RW sudah diberi honor sesuai dengan kemampuan daerah masing-masing dan setuju. Jadi setiap bulan mereka mendapat honor, mereka juga wajib melaporkan hasil kerja setiap bulan, jika tidak melaporkan maka honor tidak diturunkan. Untuk RT mendapat Rp. 1.000.000 sedangkan untuk RW Rp. 1.500.000. Hal ini cukup memotivasi mereka sebagai pelaksana".¹¹

C.4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas implementasi. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidak efektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi yang jelas dan terorganisir dengan baik sangat memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan publik. Jika struktur tersebut tidak mendukung, pelaksanaan kebijakan dapat terhambat dan tidak efektif.

Di Kecamatan Semampir, kebijakan yang berasal dari Wali Kota diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), kemudian ke kecamatan, dan selanjutnya ke kelurahan. Setiap kelurahan memiliki mekanisme pelaksanaan sendiri

¹⁰ Wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

¹¹ Wawancara Kecamatan Semampir Kota Surabaya

yang disesuaikan dengan kondisi lokal. Kecamatan Semampir juga didukung oleh Babinsa dan Babinkamtibmas dalam pelaksanaan kebijakan ini. Struktur birokrasi yang jelas memungkinkan koordinasi yang efektif antar tingkat pemerintahan dan memudahkan penyelesaian masalah di lapangan.

Beliau juga menambahkan mengenai sistem pelaporan dan monitoring yang diterapkan agar kebijakan ini tidak hanya dijalankan secara administratif tetapi juga berdampak langsung dilapangan

"Di Surabaya ada aplikasi bernama 'Sayang Warga', satu aplikasi yang memuat banyak data. Tugas-tugas yang telah diturunkan dari kelurahan ke RT/RW, hasilnya selalu dilaporkan melalui aplikasi tersebut. Dengan begitu, kinerja mereka terukur sudah melakukan apa saja, dan itu wajib dilaporkan setiap bulan. Jika laporan tidak dibuat, honor mereka tidak akan cair. Jadi, setiap bulan mereka harus mengisi laporan mengenai tugas yang telah dikerjakan dan bagaimana pelaksanaannya. Jika laporan tidak lengkap atau tidak memenuhi target, honor tidak akan keluar. Honor biasanya cair maksimal tanggal 5 setiap bulannya, menunggu laporan dari mereka".¹¹

Sistem pelaporan dan monitoring yang diterapkan, seperti penggunaan aplikasi "Sayang Warga", memastikan bahwa tugas-tugas yang telah diturunkan dari kelurahan ke RT/RW selalu dilaporkan dan kinerjanya terukur. Laporan yang tidak lengkap atau tidak memenuhi target dapat memengaruhi pencairan honor, sehingga mendorong pelaksanaan yang lebih disiplin dan akuntabel. Aplikasi "Sayang Warga" bertujuan untuk mendata warga. Mulai jumlah KK, warga yang sakit dan gizi buruk serta bantuan yang dibutuhkan.

C.5 Pembahasan

Dari sisi pemerintah, Kecamatan Semampir dan seluruh Kelurahan bertindak sebagai pelaksana utama kebijakan. Kecamatan Semampir yang dipimpin oleh Bapak Yunus S.STP, M.A.P secara aktif melakukan komunikasi kepada seluruh Kelurahan. Komunikasi tersebut dilakukan secara langsung melalui rapat dan grup Whatsapp. Melalui pendekatan ini diharapkan tidak ada salah paham dalam interaksi antara pihak Kecamatan kepada seluruh Kelurahan di Semampir.

Data menunjukkan upaya komunikasi yang dilakukan melalui berbagai tingkatan birokrasi, dari Walikota hingga RT/RW, menggunakan beragam metode, yaitu rapat langsung, grup WhatsApp, aplikasi "Sayang Warga". Potensi distorsi informasi tetap ada karena panjangnya rantai komunikasi. Meskipun terdapat upaya untuk menjaga konsistensi pesan, risiko miskomunikasi tetap muncul. Perbedaan pemahaman di lapangan

menunjukkan adanya distorsi informasi di beberapa titik. Peran KSH dan RT/RW sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan warga penting untuk meminimalisir distorsi ini.

Lexicographer menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu usaha yang dilakukan dengan tujuan untuk berbagi dan menciptakan kesamaan pandangan. Ketika dua individu atau lebih terlibat dalam proses komunikasi, harapan utamanya adalah tercapainya pemahaman yang serupa terhadap pesan yang ditukarkan sehingga informasi tidak hanya diterima tetapi juga dimaknai secara konsisten oleh semua pihak yang terlibat.

Gambar. 1

Sosialisasi Kelurahan Wonokusumo Kepada RT dan RW ¹¹



Dalam konteks implementasi kebijakan satu rumah maksimal tiga Kartu Keluarga di Surabaya, komunikasi yang terjalin antara RT/RW, petugas kelurahan, hingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bukan sekadar menjadi instrumen teknis untuk menyampaikan instruksi, melainkan berperan sebagai jembatan untuk menyatukan persepsi, tujuan, serta cara pandang terhadap kebijakan yang tengah dijalankan. Sosialisasi kebijakan secara rutin, kewajiban pelaporan kegiatan bulanan, serta pemanfaatan forum komunikasi seperti rapat koordinasi dan grup pesan singkat (WhatsApp) menjadi sarana strategis untuk menyamakan pemahaman serta merespons permasalahan yang muncul secara cepat dan kolektif.

Dari sisi jumlah dan kapasitas personel, jumlah staf di Disdukcapil yang tersedia belum mencukupi untuk melayani jumlah penduduk Surabaya yang sangat besar. Namun, kekurangan ini diatasi melalui kerja sama lintas instansi dengan melibatkan kecamatan, kelurahan, hingga RT/RW sebagai bentuk optimalisasi sumber daya manusia secara kolaboratif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada keterbatasan kuantitatif, upaya

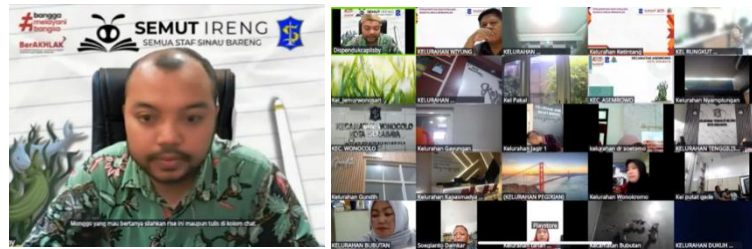
¹⁰ Wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

¹¹ Wawancara Kecamatan Semampir Kota Surabaya

strategis untuk memperluas jaringan pelaksana di tingkat lokal telah dilakukan sebagai kompensasi atas keterbatasan tersebut.

Gambar. 2

Zoom “SEMUT IRENG”¹⁰



Dari aspek kewenangan, petugas Dispendukcapil memiliki otoritas untuk melakukan verifikasi dan menindak lanjuti pelanggaran administratif di lapangan, termasuk bila ditemukan alamat yang digunakan belum layak huni. Ini menunjukkan bahwa implementator memiliki otoritas fungsional yang mendukung pelaksanaan kebijakan, sesuai dengan elemen *authority* dalam Teori Edward III. Selain itu, adanya forum diskusi seperti grup WhatsApp dan pertemuan Zoom “Semut Ireng” menjadi wadah berbagi informasi dan solusi atas kendala teknis yang ditemukan di lapangan, sehingga aspek informasi sebagai sumber daya juga terpenuhi.

Ibu Winarti dari Kecamatan Semampir mengungkapkan bahwa kecamatan telah menyediakan fasilitas pendukung seperti komputer dengan akses ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) serta data spasial dan peta wilayah. Ini menunjukkan bahwa aspek teknologi dan infrastruktur sebagai bagian dari sumber daya telah tersedia secara memadai untuk mendukung implementasi kebijakan. Selain itu, kemitraan dengan RT/RW dalam hal pengawasan dan sosialisasi kebijakan menjadi indikator bahwa informasi disebarluaskan secara efektif kepada masyarakat, serta pengawasan dilakukan secara kolektif.

Sejalan dengan pandangan Robbins, yang menyatakan bahwa strategi dalam konteks kapasitas organisasi merupakan proses penetapan tujuan dan sasaran jangka panjang yang bersifat mendasar bagi kelangsungan dan efektivitas organisasi. Proses ini tidak hanya mencakup perumusan visi dan misi yang jelas, tetapi juga diikuti oleh penyusunan rencana kegiatan yang terstruktur serta pengalokasian sumber daya secara efisien dan tepat sasaran untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam konteks implementasi kebijakan 1 alamat maksimal 3 KK di Kota Surabaya, terlihat bahwa Pemerintah Kota telah

merumuskan tujuan strategis yang berorientasi pada terciptanya lingkungan hunian yang tertib, sehat, dan layak, sebagai bagian dari agenda pembangunan kota berkelanjutan.

Pemerintah tidak hanya bergantung pada satuan kerja internal seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), melainkan juga mengembangkan strategi kolaboratif yang melibatkan seluruh unsur pemerintahan daerah, mulai dari kecamatan, kelurahan, hingga RT/RW sebagai garda terdepan yang paling dekat dengan masyarakat. Strategi ini diperkuat dengan alokasi sumber daya manusia yang disesuaikan dengan kebutuhan lapangan, pemanfaatan teknologi seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan data spasial, serta penggunaan sistem komunikasi internal yang adaptif seperti grup WhatsApp dan forum Zoom “Semut Ireng” sebagai media koordinasi dan penyelesaian masalah secara cepat dan kolektif.

Kecamatan Semampir juga menunjukkan disposisi yang positif dengan melibatkan seluruh unsur pelaksana, termasuk RT, RW, dan Kader Surabaya Hebat (KSH), dalam proses pendataan dan sosialisasi kebijakan ke masyarakat. Pernyataan bahwa setiap pelaksana turun langsung ke lapangan dan melakukan survei menunjukkan adanya sikap aktif dan proaktif, bukan sekadar menjalankan perintah birokratis. Komitmen yang sama juga ditunjukkan oleh pihak Kelurahan Wonokusumo yang menyatakan siap berperan aktif dalam pelaksanaan kebijakan ini secara penuh. Kesiapan bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga operasional, termasuk dalam penertiban dan koordinasi lintas instansi.

Pemberian insentif kepada RT dan RW oleh pemerintah daerah juga menjadi instrumen penting yang mendukung variabel disposisi. Insentif ini berfungsi sebagai penguat motivasi sekaligus bentuk pengakuan atas peran penting mereka dalam implementasi kebijakan. Pernyataan Ibu Winarti bahwa honor hanya diberikan jika RT/RW melaporkan hasil kerja secara berkala menunjukkan bahwa sistem insentif dirancang berbasis kinerja, yang pada gilirannya mendorong sikap pelaksana yang bertanggung jawab dan konsisten. Dengan demikian, berdasarkan teori Edward III, disposisi sebagai faktor penting dalam implementasi kebijakan telah terwujud secara nyata dalam bentuk komitmen tinggi, kesediaan belajar, kolaborasi lintas lini, dan sistem insentif yang fungsional.

Kedisiplinan, profesionalisme, dan dedikasi yang ditunjukkan oleh staf Disdukcapil melalui kehadiran tepat waktu serta partisipasi aktif dalam pelatihan dan forum koordinasi internal seperti “semut ireng” mencerminkan nilai-nilai dan komitmen yang selaras dengan

konsep disposisi menurut NCATE (National Council for Accreditation of Teacher Education).

Menurut NCATE, disposisi mencakup nilai-nilai, komitmen, dan etika profesional yang dimiliki seseorang dalam konteks ini para pelaksana kebijakan yang memengaruhi sikap dan perilaku mereka dalam menjalankan tugas profesional kepada masyarakat luas. Disposisi bukan sekadar kemampuan teknis atau pengetahuan yang dimiliki, tetapi lebih pada siapa mereka sebagai individu dan bagaimana sikap serta integritas mereka dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini tercermin dalam kolaborasi erat antar instansi dan dukungan aktif RT/RW yang tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai mitra yang bertanggung jawab dengan kewajiban pelaporan bulanan dan penerimaan insentif sebagai bentuk penghargaan atas komitmen mereka.

Struktur birokrasi di tingkat Kecamatan dan Dispendukcapil berperan penting dalam efektivitas pelaksanaan kebijakan publik di Surabaya. Kebijakan yang berasal dari Wali Kota diteruskan secara berjenjang melalui dinas terkait hingga kecamatan dan kelurahan dengan pembagian tugas yang jelas dan dukungan aparat keamanan seperti Babinsa dan Babinkamtibmas, sehingga memungkinkan penyelesaian masalah secara bertahap. Dispendukcapil menjalankan proses administrasi kependudukan dengan sistem pengawasan dan verifikasi yang ketat, didukung oleh aplikasi “Sayang Warga” untuk pelaporan dan monitoring kinerja petugas secara rutin. Komunikasi yang lancar antara staf dan pimpinan mempercepat pengambilan keputusan dan penyelesaian kendala, menjadikan peran Kecamatan dan Dispendukcapil sangat krusial dalam memastikan kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif dan berdampak langsung di lapangan.

Menurut Luther Gulick dan Lyndall Urwick melalui prinsip POSDCoRB yang mereka ajukan. POSDCoRB merupakan singkatan dari *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Staffing* (Pengisian staf), *Directing* (Pengarahan), *Coordinating* (Koordinasi), *Reporting* (Pelaporan), dan *Budgeting* (Penggangan).

Gambar. 2
Tampilan Beranda Aplikasi SayangWarga¹²



Struktur birokrasi yang berjenjang dari Wali Kota hingga kecamatan dan kelurahan mencerminkan prinsip Organizing, di mana pembagian tugas yang jelas dan adanya dukungan aparat keamanan menunjukkan pengorganisasian yang efektif. Proses administrasi kependudukan yang dijalankan oleh Dispendukcapil dengan sistem pengawasan dan verifikasi ketat serta penggunaan aplikasi "Sayang Warga" untuk pelaporan dan monitoring kinerja sesuai dengan prinsip Reporting dan Coordinating, yang memastikan komunikasi dan kontrol berjalan lancar.

Struktur birokrasi di Kecamatan dan Dispendukcapil di Surabaya secara nyata mengimplementasikan prinsip POSDCoRB yang diusulkan oleh Luther Gulick dan Lyndall Urwick, yang berkontribusi pada efektivitas pelaksanaan kebijakan publik dan penyelesaian masalah secara bertahap di lapangan. Pelaksanaan kebijakan sudah tercapai dengan mengingat SOP dan fragmentasi sudah memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Maka dapat dikatakan indikator struktur birokrasi berhasil.

D. KESIMPULAN

Pertama, komunikasi telah dilakukan secara cukup aktif dan luas, melalui berbagai saluran seperti rapat koordinasi, grup WhatsApp, aplikasi "Sayang Warga", hingga keterlibatan RT/RW. Kedua, sumber daya Disdukcapil masih terdapat kekurangan jumlah personel. Melalui strategi kolaboratif lintas instansi dengan Kecamatan Semampir dan pemanfaatan teknologi seperti SIAK, Disdukcapil mampu mengoptimalkan implementasi kebijakan 1 alamat maksimal 3 KK. Kemampuan Sumber daya manusia dan fasilitas di Kecamatan Semampir sudah memadai. Ketiga, sebagai pelaksana kebijakan staf Dispendukcapil, Kecamatan Semampir, Kelurahan, hingga RT/RW dan Kader Surabaya Hebat sudah

¹² Budiono, A. S., & Megawati, S. (2024). Implementasi Program Aplikasi Sayang (Sistem Layanan Pendampingan Dan Perlindungan) Warga Di Kelurahan Tembok Dukuh Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. *Publika*, 12(1), 77–90.

menunjukkan dedikasi tinggi, kedisiplinan, kemauan belajar, serta keterlibatan aktif dalam pelatihan dan forum koordinatif seperti “Semut Ireng” dan “Sayang Warga”. Disposisi positif ini juga tampak dalam penerapan sistem insentif berbasis kinerja sebagai bentuk penghargaan dan penguatan motivasi. Sejalan dengan teori Edward III dan konsep disposisi menurut NCATE, para pelaksana menunjukkan etika profesional, tanggung jawab sosial, dan integritas, yang jauh melampaui sekadar pelaksanaan prosedur teknis. Keempat, Struktur birokrasi di Disdukcapil dan Kecamatan Semampir sudah sesuai dengan Teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, terutama pada indikator struktur organisasi. Struktur yang berjenjang dan terorganisir jelas memfasilitasi komunikasi, koordinasi, pengawasan, dan pengambilan keputusan yang efektif, didukung oleh aplikasi “Sayang Warga” untuk pelaporan real-time. Hal ini juga sejalan dengan prinsip POSDCoRB Gulick dan Urwick, sehingga meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat tantangan, implementasi kebijakan di Kecamatan Semampir relatif berhasil karena komitmen dan kolaborasi antar berbagai pemangku kepentingan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Aini Annisya. (2023). Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat (Humas) Palang Merah Indonesia (Pmi) Kota Bima Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Untuk Donor Darah. *Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan*, 9(1), 01–14. <https://doi.org/10.59050/jkk.v9i1.90>
- Choi, H., Benson, N., & Shudak, N. (2016). Assessment of Teacher Candidate Dispositions: Evidence of Reliability and Validity. *Teacher Education Quarterly*, 43(3), 71–89.
- Endah Nur Mulyanawati, J., & Nasikh, N. (2021). Analisis pengaruh karakteristik rumah tangga, modal manusia, modal material terhadap kemiskinan rumah tangga di 34 provinsi di Indonesia tahun 2019-2020. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, 1(7), 648–660.
- Hardani, et all. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Julia, M., & Jiddal Masyruroh, A. (2022). Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 383–395. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.895>
- Kasmad, R. (2018). Studi Implementasi Kebijakan Publik. In *kedaiaksara*. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng->

8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Khambali, M. I. (2019). Analisis Penyimpanan Arsip Akta Catatan Sipil Untuk Mendukung Tertib Arsip Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(3), 23–26. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/JPAPUNESA/article/view/29296>
- Riantsani, N. H. (2024). *IMPLEMENTASI PROGRAM KALIMASADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA (Studi di Wilayah Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya)*. 4(02), 149–158.
- Rodiyah M.Si, D. I., Sukmana M.KP, H., & Mursyidah M. AP, L. (2021). *Buku ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*.
- Saputra, M. R., Putera, R. E., & Koeswara, H. (2017). *ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIK) PADA DISDUKCAPIL KOTA PADANG PANJANG* Sistem informasi administrasi kependudukan merupakan suatu sistem aplikasi website yang berbasis database yang dibuat untuk mempermudah para petugas. 5(1), 1–15.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wabana Pendidikan*, 9(18), 43–51. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8310255>
- Rossi. (2025). Wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
- Winarti S.H, M.Si (2025) Wawancara Kecamatan Semampir