

**EFEKTIVITAS “PROGRAM PELAYANAN SAYANG WARGA” UNTUK  
MENINGKATKAN KESADARAN WARGA SURABAYA TAAT ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KREMBANGAN SELATAN**

**THE EFFECTIVENESS OF THE “CITIZEN LOVE SERVICE PROGRAM” TO  
INCREASE AWARENESS OF SURABAYA CITIZENS TO OBTAIN POPULATION  
ADMINISTRATION IN KREMBANGAN SELATAN DISTRICT**

**Huda Maulana Imron<sup>1</sup>, Prasetyo Isbandono<sup>2</sup>**

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [huda20076@mhs.unesa.ac.id](mailto:huda20076@mhs.unesa.ac.id)

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: [prasetyoisbandono@unesa.ac.id](mailto:prasetyoisbandono@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Penelitian ini mengkaji Efektivitas “Program Pelayanan Sayang Warga” dalam meningkatkan kesadaran warga Surabaya taat Administrasi Kependudukan di Kelurahan Krembangan Selatan. Dalam konteks Pelayanan Publik, Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Administrasi Kependudukan menjadi krusial dalam memastikan legalitas, perlindungan, dan keakuratan data penduduk. Penelitian ini juga menggambarkan upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui “Program Pelayanan Sayang Warga”. Program ini dirancang untuk mendekatkan Pelayanan kepada masyarakat dengan menjadikan Balai RW sebagai pusat Pelayanan. Penelitian ini menganalisis Program tersebut serta respons dari berbagai pihak terkait, termasuk para petugas pelayanan dan warga. Identifikasi masalah dalam penelitian ini meliputi kurangnya sarana prasarana di Balai RW, kurangnya sumber daya manusia yang paham tentang Administrasi Kependudukan, kurangnya disiplin waktu pegawai staf kelurahan, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang “Program Pelayanan Sayang Warga”. Dalam Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif yang bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengelola dari peristiwa langsung. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa program ini telah berhasil mencapai sebagian besar tujuannya dalam meningkatkan kesadaran dan aksesibilitas masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan. Kemudahan akses layanan di Balai RW dan peningkatan jumlah pengunjung mencerminkan keberhasilan program dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial dan tokoh masyarakat dinilai efektif meskipun ada tantangan dalam menjangkau kelompok lansia dan masyarakat yang kurang paham teknologi. Pemantauan program dilakukan oleh lurah dan keterlibatan berbagai pihak dalam evaluasi program menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap keberhasilan program.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Program Pelayanan Sayang Warga, Administrasi Kependudukan*

### ***Abstract***

*This research examines the effectiveness of the "Citizens' Compassionate Service Program" in increasing Surabaya residents' awareness of obeying the Population Administration in Krembangan Selatan Subdistrict. In the context of Public Services, the Government has the responsibility to provide the best service to the community, as mandated by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Population Administration is crucial in ensuring the legality, protection and accuracy of population data. This research also describes the Surabaya City Government's efforts to improve the accessibility and quality of Population Administration Services through the "Citizens' Compassionate Services Program". This program is designed to bring services closer to the community by making RW Halls a service center. This research analyzes the program and the responses from various related parties, including service officers and residents. Identification of problems in this research include a lack of infrastructure at the RW Hall, a lack of human resources who understand Population Administration, a lack of discipline in the time of sub-district staff, and a lack of outreach to the community about the "Resident Love Service Program". This research uses a qualitative descriptive method. which aims to search, analyze and manage live events. The results of the analysis show that this program has succeeded in achieving most of its objectives in increasing public awareness and accessibility of Population Administration. The ease of access to services at the RW Hall and the increase in the number of visitors reflect the success of the program in bringing services closer to the community. Outreach carried out through social media and community figures is considered effective even though there are challenges in reaching elderly groups and people who are less technologically savvy. Program monitoring is carried out by the village head and the involvement of various parties in program evaluation shows a high commitment to the success of the program.*

**Keywords:** *The Effectiveness Of The "Citizen Love Service Program" Population Administration*

### **Pendahuluan**

Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku bagi semua warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah, dalam penyelenggaraan pelayanan public para pegawai pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan tujuan menciptakan kesejahteraan bagi mereka. (Ramadhan, 2024) Pelayanan Publik terus diperbarui untuk memudahkan masyarakat menghadapi berbagai peristiwa signifikan dalam hidup mereka. Peristiwa-peristiwa ini meliputi pembuatan akta kelahiran, kematian, perubahan nama, kartu penduduk, dan sebagainya. Selain itu, masyarakat kemungkinan besar juga akan menghadapi peristiwa seperti bencana alam atau bencana sosial yang dapat memiliki konsekuensi hukum bagi individu dan lingkungannya, terutama dalam konteks Administrasi Kependudukan. Oleh karena itu, penting untuk mencatat setiap

peristiwa penting yang terjadi karena hal tersebut akan mempengaruhi pengalaman hidup seseorang. (Wonogiri, 2021)

Administrasi Kependudukan merupakan suatu tonggak yang sangat penting dalam pengelolaan Kependudukan yang lebih profesional agar dapat menjamin legalitas penduduk, perlindungan bagi penduduk, serta terjaminnya keakuratan data penduduk sehingga peristiwa Kependudukan akan tercatat dan terkelola secara pasti mulai dari kelahiran sampai kematian (Frinaldi, 2019). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2006 Pasal 1 Administrasi Kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi pengaturan dan penataan dalam penerbitan dokumen serta pengolahan data tentang penduduk melalui proses pendaftaran penduduk dan penggunaan hasilnya untuk layanan masyarakat serta pembangunan berbagai sektor, data Kependudukan mencakup informasi tentang individu-individu atau informasi yang terstruktur yang diperoleh melalui pendaftaran penduduk dan peristiwa pencatatan sipil. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat 10 menjelaskan Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan Kependudukan.

Melihat bahwa pentingnya Administrasi Kependudukan dalam memberikan keabsahan dan kepastian hukum melalui dokumen Kependudukan tersebut, maka pemerintah yang berperan sebagai pihak penyelenggara Pelayanan Publik tentunya dituntut untuk terus menerus melakukan inovasi agar masyarakat senantiasa dapat tetap dapat menjangkau pelayanan dokumen Kependudukan yang mereka perlukan. Maka dari itu Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan kebijakan baru yaitu "*Program Pelayanan Sayang Warga*" Pemerintah Kota Surabaya bersinergi dengan seluruh kelurahan Kota Surabaya melaksanakan "*Program Pelayanan Sayang Warga*" serentak di tiap Balai RW di wilayah masing-masing. "*Program Pelayanan Sayang Warga*" digelar serentak pada hari senin-jumat di tiap balai RW bertujuan mempermudah warga Kota Surabaya. Dalam memanfaatkan Pelayanan Publik "*Program Pelayanan Sayang Warga*" yang di gelar secara insentif pelayanan tersebut bertujuan untuk mempermudah warga dari segala kalangan untuk mengurus Administrasi Kependudukan tanpa harus mengeluarkan tenaga dan waktu yang banyak karena pelayanan semakin dekat. Pelayanan yang disediakan pun beragam mulai dari kepengurusan dokumen dasar seperti pengajuan KTP, KK, Akta, dan dokumen lainnya. Seperti pelayanan yang disediakan di Gedung Siola atau pun Kelurahan. "*Program Pelayanan Sayang Warga*" juga dimaksudkan dapat mengetahui lebih dalam keinginan, kebutuhan dan kepentingan warga secara optimal dengan mendekatkan Pelayanan Administrasi kepada warga. Mekanisme pelayanan di Balai RW saat ini dilakukan secara *On Day* yakni pelayanan yang diajukan akan langsung selesai di hari yang sama. Kebijakan tersebut didukung dengan sistem pelayanan secara online melalui aplikasi dan website

*Klamped New Generation* (KNG) sehingga masyarakat dapat sekaligus memantau progress permohonan yang diajukan melalui laman tersebut (<https://disdukcapil.surabaya.go.id/>).

Namun dibalik pelaksanaan "*Program Pelayanan Sayang Warga*" terdapat beberapa kendala yang menghambat dalam proses pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui "*Program Pelayanan Sayang Warga*" di Kelurahan Krembangan Selatan. Permasalahan yang dihadapi menurut sumber dan informasi yang penulis dapat pada pra observasi selama 4 bulan ada beberapa masalah yang terdapat dalam pelaksanaan "*Program Pelayanan Sayang Warga*" antara lain adalah Kurangnya sarana prasarana di balai RW seperti printer sehingga dapat menyebabkan lambatnya Pelayanan Administrasi Kependudukan serta Kurangnya sumber daya manusia di balai RW yang paham terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik meneliti tentang Efektivitas "*Program Prelayanan Sayang Warga*" untuk meningkatkan kesadaran Warga Surabaya Taat Administrasi Kependudukan di Kelurahan Krembangan selatan.

## **Metode**

Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengelola dari peristiwa langsung di lapangan dengan memahami interaksi sosial dengan wawancara dan observasi. Dengan metode kualitatif penulis dapat mendalami proses dan dinamika yang terjadi dalam penerapan program yang sudah terjadi dalam penerapan program. Terdapat beberapa fokus penelitian yaitu terkait Efektivitas Program Pelayanan Sayang Warga Untuk Meningkatkan Kesadaran Warga Surabaya Taat Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Krembangan Selatan dengan menggunakan pengukuran efektivitas menurut Budiani 2007 ( Dalam amrizal dedy 2018) terdapat beberapa indikator yaitu :

- a. Ketepatan Sasaran
- b. Sosialisasi Program
- c. Pencapaian Tujuan Program
- d. Pemantauan Program

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Krembangan Selatan, Peneliti menggunakan sumber data primer dan skunder untuk penyidikan mereka. Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yang terdiri dari data primer dan skunder. Sumber data primer adalah sumber memberikan akses langsung kepada pengumpul data untuk mendapatkan data. Penulis memperoleh data langsung dari sumber asli atau di lokasi objek penelitian. Adapun Informan pada penelitian ini adalah :

- a. Lurah Krembangan Selatan
- b. Kasi Pemerintahan

- c. Staf Pelayanan Publik
- d. 12 Masyarakat yang telah menggunakan pelayanan "*Program Pelayanan Sayang Warga*"

Sumber data sekunder adalah sumber yang memberikan informasi kepada penulis secara tidak langsung. Beberapa contoh dari sumber ini adalah dokumen arsip "*Program Pelayanan Sayang Warga*. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penulis melakukan observasi semacam ikut serta dalam kegiatan Program Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Krembangan Selatan. Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dengan tiga komponen adalah : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

## Hasil dan Pembahasan

"*Program Pelayanan Sayang Warga*" adalah salah satu bentuk kerja sama antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah yaitu membentuk salah satu program dalam mengatasi kesulitan masyarakat dan meningkatkan kesadaran warga terhadap Administrasi Kependudukan "*Program Pelayanan Sayang Warga*" program yang diluncurkan sebagai upaya aparat pemerintah khususnya di tingkat Kelurahan dapat dengan cepat menangani masalah Administrasi Kependudukan masyarakat yang berada pada wilayah Kelurahan. "*Program Pelayanan Sayang Warga*" adalah program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai terobosan percepatan pengurusan Administrasi Kependudukan. Pelaksanaan "*Program Pelayanan Sayang Warga*" ini dilakukan di Balai RW di wilayah Kelurahan yang dimana Kelurahan Krembangan Selatan sebagai instansi pemerintahan Administrasi terendah di Kota Surabaya melaksanakan pelayanan "*Program Pelayanan Sayang Warga*" pada seluruh Balai RW yang di Kelurahan Krembangan Selatan. Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui "*Program Pelayanan Sayang Warga*" mempunyai tujuan untuk mempermudah warga dalam pengurusan Administrasi Kependudukan yang di mana masyarakat tidak perlu kesusahan untuk datang ke kantor Kelurahan agar bisa mengurus Administrasi Kependudukan. Selain itu, program ini bertujuan juga agar lingkungan masyarakat sadar akan pentingnya Administrasi Kependudukan. Pemerintah dan Otonomi Daerah Kota Surabaya telah mengimplementasikan program yang melibatkan Camat dan Lurah. Inovasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada warga, maka sebagai bagian dari program ini, layanan oleh Kelurahan Krembangan Selatan diselenggarakan di Balai RW setiap hari senin sampai jumat. "*Program Pelayanan Sayang Warga*" di Balai RW yang dilaksanakan oleh Kelurahan Krembangan Selatan menyediakan berbagai pelayanan untuk warga, antara lain, seperti mengurus Kartu Keluarga, membuat Akta Kelahiran, Akta Kematian, mengurus KTP, mengurus Pindah Datang dan Pindah Keluar, domisili, serta konsultasi warga terkait Administrasi Kependudukan. Sehingga harapannya pemerintahan Kota Surabaya, khususnya Kelurahan mampu menjangkau keseluruhan warga dengan lebih baik.). Efektivitas "*Program*

Pelayanan Sayang Warga” dapat di ukur seberapa efektif menggunakan teori Budiani 2007 (Dalam Amrizal Dedy) yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan Sasaran

Ketepatan Sasaran adalah sejauh mana peserta Program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Ketepatan Program disini menunjukkan bagaimana Efektivitas “*Program Pelayanan Sayang Warga*” berjalan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Ketepatan sasaran program ini juga bertujuan agar program yang sudah direncanakan atau direncanakan atau dirancang terealisasikan sesuai sasaran yang hendak dicapai dan berjalan efektif.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh melalui wawancara di lapangan. Hasil analisis ketepatan sasaran yang di ukur dengan hasil wawancara di lapangan bahwa ketepatan sasaran “*Program Pelayanan Sayang Warga*” di wilayah Krembangan Selatan telah mencapai sebagian besar tujuannya sasaran dan tujuan program ini yaitu menyadarkan, mendewasakan, menertibkan masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan dan mendekatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat dinilai telah berhasil tercapai selain itu program ini juga dinilai telah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan kemudahan akses dan proses pengurusan Administrasi Kependudukan. “*Program Pelayanan Sayang Warga*” telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kesadaran masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan di Kelurahan Krembangan Selatan dinilai berhasil menjangkau sasarannya dengan menyediakan layanan Administrasi Kependudukan yang mudah diakses oleh warga hal ini tercermin dari perasaan warga yang merasakan kemudahan dalam proses pengurusan Administrasi Kependudukan tanpa perlu bepergian jauh ke kelurahan keberhasilan program ini dinilai dari peningkatan jumlah pengunjung ke Balai RW setiap harinya yang menunjukkan meningkatnya kesadaran warga akan pentingnya Administrasi Kependudukan. “*Program Pelayanan Sayang Warga*” di wilayah Krembangan Selatan dianggap berhasil dalam mendekatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat. Sasaran dan tujuan Program tersebut dianggap tepat yaitu meningkatkan dan menertibkan kesadaran warga Surabaya dalam taat Administrasi Kependudukan. Namun terdapat beberapa area yang masih perlu perhatian lebih lanjut salah satunya adalah optimalisasi di Balai RW yang masih terkendala oleh keterbatasan pegawai serta beberapa Balai RW yang belum dapat beroperasi karena masih dalam proses renovasi dan keterbatasan sarana prasarana seperti printer meskipun demikian secara keseluruhan respons terhadap program ini cukup positif diukur dengan meningkatnya aktivitas pengurusan Administrasi Kependudukan di Balai RW serta tingkat kesadaran warga terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan. Masyarakat juga menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap “*Program Pelayanan Sayang Warga*” masyarakat mengungkapkan bahwa “*Program Pelayanan Sayang Warga*” ini sangat membantu

dalam urusan Administrasi Kependudukan membuat proses menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien masyarakat merasa bahwa layanan ini telah memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam mengurus dokumen Kependudukan.

## 2. Sosialisasi Program

Sosialisasi Program adalah kemampuan penyelenggara Program dalam melakukan Sosialisasi Program sehingga informasi mengenai pelaksanaan Program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Sosialisasi Program ini juga bisa menjadi salah satu cara membantu masyarakat agar lebih mengetahui apa saja informasi terkait "*Program Pelayanan Sayang Warga*" yang di hadirkan pemerintah untuk ditujukan kepada masyarakat kepada masyarakat yang membutuhkan.

Hasil analisis Sosialisasi Program yang di ukur dengan hasil wawancara dilapangan bahwa sosialisasi "*Program Pelayanan Sayang Warga*" dilakukan melalui berbagai strategi, termasuk penggunaan media sosial seperti Instagram dan WhatsApp grup serta informasi yang disampaikan kepada tokoh masyarakat seperti RT, RW, dan KSH (Kader Surabaya Hebat) sosialisasi ini dianggap cukup efektif karena setelah dilakukan banyak warga yang ingat akan dokumen Kependudukannya meskipun belum seratus persen karena ada beberapa warga yang tidak memperhatikan masyarakat di wilayah Krembangan Selatan telah memahami tujuan, manfaat, prosedur, dan cara pelaksanaan Program ini setelah sosialisasi dilakukan ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi telah berhasil dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai program tersebut. Selain itu terjadi peningkatan kesadaran masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan setelah dilakukan sosialisasi ini terlihat dari jumlah warga yang datang ke Balai RW untuk mengurus Administrasi Kependudukan setelah program di sosialisasikan. Secara umum strategi ini dianggap efektif dalam mencapai sebagian besar masyarakat, meskipun masih ada tantangan dalam mencapai kelompok tertentu seperti orang tua atau lansia yang mungkin belum sepenuhnya melek teknologi. Masyarakat mengungkapkan beragam persepsi terkait efektivitas sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang program tersebut analisis hasil wawancara ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang sejauh mana informasi telah disampaikan dengan jelas dan berhasil memotivasi partisipasi masyarakat serta sejauh mana pemahaman tentang tujuan dan manfaat program telah meningkat dari hasil wawancara terlihat bahwa ada perbedaan pendapat antara masyarakat mengenai kejelasan informasi yang disampaikan oleh pihak pelaksana program sebagian masyarakat merasa informasi yang disampaikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami sementara sebagian lainnya mengungkapkan bahwa informasi yang diberikan masih kurang terperinci dan ambigu bagi para lansia karena selama ini sosialisasi dilakukan di media sosial saja.

## 3. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian Tujuan Program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan Program dengan tujuan Program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan program ini dimaksudkan agar tujuan dari "*Program Pelayanan Sayang Warga*" tersampaikan dengan baik di dalam masyarakat dan diharapkan dengan adanya "*Program Pelayanan Sayang Warga*" ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan.

Hasil Tujuan Program yang di ukur dengan hasil wawancara di lapangan bahwa tujuan utama dari "*Program Pelayanan Sayang Warga*" di Balai RW Kelurahan Krembangan Selatan adalah untuk mendekatkan dan mempercepat Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat hal ini bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan tanpa harus pergi ke kelurahan yang mungkin jaraknya lebih jauh dan memakan waktu. Program ini berhasil dalam mendekatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat dengan adanya program Pelayanan masyarakat merasa lebih mudah dalam mengurus Administrasi Kependudukan karena mereka dapat melakukannya di balai RW tanpa harus menghadiri kantor kelurahan. Selain itu program ini juga berhasil mempermudah Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat. Dengan hanya datang ke balai RW masyarakat bisa mendapatkan dokumen Kependudukan yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan efisien. Masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya Administrasi Kependudukan yang mereka miliki, sehingga ketika terjadi kesalahan dalam dokumen yang dimiliki, masyarakat segera melakukan perbaikan atau perubahan dokumen tersebut di balai RW. Meskipun demikian tingkat kesadaran masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan masih belum mencapai optimal masih banyak masyarakat yang belum sadar pentingnya Administrasi Kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam memberikan informasi yang lebih luas dan merata kepada masyarakat tentang layanan yang tersedia. "*Program Pelayanan Sayang Warga*" di Balai RW Kelurahan Krembangan Selatan telah memberikan kontribusi positif dalam mendekatkan dan mempermudah Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat. Masyarakat juga mengatakan program yang diimplementasikan untuk mendekatkan pelayanan Administrasi Kependudukan di Balai RW telah mendapat tanggapan yang sangat positif sebagian besar masyarakat merasakan kemudahan yang signifikan dalam mengakses layanan Administrasi Kependudukan setelah adanya program ini sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa program ini telah berhasil mendekatkan proses Administrasi Kependudukan mereka merasa lebih mudah mengakses layanan Administrasi di Balai RW setelah adanya program ini selain itu waktu tunggu menjadi lebih singkat dan proses Administrasi berjalan lebih cepat dan efisien. Namun ada beberapa masyarakat juga ada yang mengatakan bahwa program ini masih belum berjalan efektif seperti kesulitan akses dan kurangnya pemahaman program ini belum benar-benar mendekatkan proses Administrasi Kependudukan bagi kami masih banyak

warga yang merasa kesulitan untuk mengakses layanan tersebut karena kurang pemahaman terkait program ini banyak masyarakat yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup jelas mengenai program ini

#### 4. Pemantauan Program

Pemantauan Program adalah kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Pemantauan program disini dimaksudkan dengan sejauh mana "*Program Pelayanan Sayang Warga*" di Krembangan Selatan sudah berjalan dan dilaksanakan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah atas program yang telah di buat.

Hasil Pemantauan Program yang di ukur dengan hasil wawancara di lapangan "*Program Pelayanan Sayang Warga*" di Kelurahan Krembangan Selatan bahwa peran dan Keterlibatan Penting dari berbagai Pihak Lurah, kasih pemerintahan, staf pemerintahan, dan bahkan wali kota terlibat secara aktif dalam pemantauan dan evaluasi program. Mereka melakukan pemantauan secara rutin termasuk setiap pagi dan akhir jam kerja. Masyarakat juga menyaksikan dan merasakan adanya kegiatan pemantauan terhadap "*Program Pelayanan Sayang Warga*" oleh Ibu Lurah dan jajarannya secara rutin pemantauan dilakukan melalui pengecekan langsung pengumpulan masukan dari warga tokoh penting seperti Bapak Wali Kota Surabaya juga terlibat dalam pemantauan menambah kesan bahwa program ini mendapat perhatian serius masyarakat merasa bahwa pemantauan ini membantu memastikan program berjalan sesuai rencana dan harapan. Pemantauan oleh Ibu Lurah dan jajarannya dilakukan secara rutin dan terorganisir dengan berbagai metode untuk mendapatkan umpan balik dari warga kegiatan ini juga melibatkan. amun di beberapa balai RW masih kurangnya pemantauan yang terlihat beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa mereka belum pernah menyaksikan langsung adanya kegiatan pemantauan di Balai RW terdapat kesan bahwa tidak ada upaya yang terlihat dari pihak pelaksana program untuk memantau pelaksanaan di lingkungan mereka informasi mengenai kegiatan pemantauan tidak disampaikan dengan baik sehingga masyarakat merasa tidak diikutsertakan ada kekurangan dalam aspek pemantauan yang terlihat dan pelibatan warga sebagian besar masyarakat merasa bahwa pemantauan tidak dilakukan dengan cukup transparan dan tidak melibatkan mereka secara langsung menimbulkan kesan bahwa pemantauan tidak signifikan. Masyarakat merasa bahwa upaya evaluasi yang dilakukan masih kurang efektif dan transparan tidak ada umpan balik yang jelas mengenai temuan selama pemantauan atau rencana perbaikan layanan evaluasi terkesan hanya formalitas tanpa tindak lanjut yang nyata upaya evaluasi program dianggap kurang efektif dan transparan

## Penutup

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas *"Program Pelayanan Sayang Warga"* dalam mempercepat dan mendekatkan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya secara umum sudah berjalan dengan baik dan bisa dikatakan efektif. Namun masih terdapat di beberapa balai RW yang belum berjalan efektif berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang penulis gunakan dalam meneliti *"Program Pelayanan Sayang Warga"* di Kelurahan Krembangan Selatan Kota Surabaya.

*"Program Pelayanan Sayang Warga"* di wilayah Kelurahan Krembangan Selatan telah menunjukkan keberhasilan dalam mencapai sebagian besar tujuannya yaitu menertibkan masyarakat terhadap pentingnya dokumen Administrasi Kependudukan dan mendekatkan pelayanan Administrasi ini kepada masyarakat. Namun masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut seperti optimalisasi di Balai RW yang terkendala oleh keterbatasan pegawai, renovasi yang belum selesai dan sarana prasarana yang kurang memadai seperti printer dan kertas HVS.

Sosialisasi *"Program Pelayanan Sayang Warga"* di Krembangan Selatan telah dilakukan melalui berbagai strategi termasuk penggunaan media sosial seperti Instagram dan WhatsApp grup serta komunikasi dengan tokoh masyarakat seperti RT, RW, dan KSH (Kader Surabaya Hebat). Meskipun demikian ada beberapa tantangan yang perlu diatasi terutama dalam menjangkau kelompok lansia yang kurang familiar dengan teknologi dan memastikan pemahaman yang lebih mendalam tentang program ini di semua lapisan masyarakat. Beberapa masyarakat masih belum sepenuhnya memahami prosedur Administrasi yang berbeda, dan sosialisasi belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan partisipasi aktif masyarakat.

*"Program Pelayanan Sayang Warga"* di Balai RW Kelurahan Krembangan Selatan telah menunjukkan keberhasilan dalam mendekatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat memudahkan akses dan mempercepat proses pengurusan dokumen. Masyarakat merasa lebih mudah mengurus Administrasi Kependudukan di Balai RW tanpa harus pergi ke kelurahan dengan waktu tunggu yang lebih singkat dan proses yang lebih efisien. Namun, terdapat beberapa tantangan yang masih perlu diatasi seperti kesadaran masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan belum mencapai optimal aksesibilitas dan pemahaman masih ada kesulitan akses bagi beberapa warga terutama karena kurangnya pemahaman tentang prosedur dan persyaratan efisiensi layanan beberapa prosedur masih dirasakan rumit dan memakan waktu dengan kendala antrian panjang dan kurangnya responsivitas petugas maka dari itu masih banyak masyarakat yang datang ke kelurahan.

Hasil pemantauan *"Program Pelayanan Sayang Warga"* di Kelurahan Krembangan Selatan menunjukkan bahwa program ini telah melibatkan berbagai pihak penting termasuk Lurah staf pemerintahan dan bahkan wali kota dalam proses pemantauan dan evaluasi.

program ini. Namun masih ada juga keluhan dari beberapa warga yang merasa pemantauan di balai RW mereka kurang terlihat dan tidak melibatkan mereka secara langsung. Selain itu, ada persepsi bahwa evaluasi program terkesan hanya formalitas tanpa tindak lanjut yang nyata, sehingga tidak membawa perubahan signifikan dalam proses administrasi kependudukan.

### **Referensi**

Dunn, W. N. (2015). Public policy analysis. routledge

Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67.

Rahmawati, Z. E., & Kurniawan, I. D. (2021). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Desa Di Desa Karanglor Kecamatan Manyaran Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 931–936.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 Tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan.

### **Website**

<https://Disdukcapil.Surabaya.Go.Id/2023/06/12/Kenali-Manfaat-Dan-Pentingnya-Tertib-Administrasi-Kependudukan/from>