

**Implementasi Program Kalimasada Sebagai Inovasi Akselerasi
Layanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Lidah Kulon
Kecamatan Lakarsantri Kota Surabaya**

**Implementation Of The Kalimasada Program As An Innovation To
Acceleration Population Administration Services In Kelurahan Lidah
Kulon, Kecamatan Lakarsantri, Surabaya City**

Yogi Udchuli Naim¹, Yuni Lestari²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
Email: yogi.20046@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
Email: yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

KALIMASADA adalah program berbasis lingkungan tempat tinggal yang bertujuan untuk membentuk ekosistem masyarakat dengan kesadaran tinggi terhadap administrasi kependudukan. Program ini bertujuan memastikan bahwa data kependudukan yang dimiliki Disdukcapil Surabaya akurat dan seragam antara kondisi aktual (de facto) dan kondisi hukum (de jure). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis proses implementasi program KALIMASADA pada tingkat Kelurahan di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, berfokus pada hubungan antara variabel implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sumber data diperoleh melalui data primer berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder berupa artikel ilmiah dan peraturan pemerintah. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon, Kota Surabaya, telah berjalan efektif sesuai dengan teori Edward III. Meskipun demikian, ditemukan beberapa permasalahan dalam implementasi, seperti kemampuan Ketua RT dalam menyelesaikan masalah administrasi kependudukan dan kurangnya pemahaman terkait prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini berdampak pada proses transmisi komunikasi kepada masyarakat yang tidak optimal, menghambat proses aduan, dan memperpanjang waktu penyelesaian layanan administrasi kependudukan. Selain itu, tidak adanya SOP khusus tentang program KALIMASADA dapat menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan kebijakan.

Kata Kunci: implementasi kebijakan, kebijakan publik, KALIMASADA, administrasi kependudukan.

Abstract

KALIMASADA is a program based on residential areas aimed at fostering an ecosystem of communities with high awareness of civil administration. This program aims to ensure that the civil registry data held by Disdukcapil Surabaya is accurate and consistent between actual conditions (de facto) and legal conditions (de jure). This study aims to describe and analyze the implementation process of the KALIMASADA program at the village level in the city of Surabaya. This research employs a qualitative approach with a case study design, focusing on the relationship between policy implementation variables according to Edward III, including communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data sources were obtained through primary data such as interviews, observations, and documentation, as well as secondary data in the form of scientific articles and government regulations. The collected data were analyzed through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the implementation of the KALIMASADA program in Lidah Kulon Village, Surabaya, has been effective according to Edward III's theory. However, several issues were found in the implementation, such as the ability of RT (neighborhood) heads to resolve civil administration issues and a lack of understanding regarding civil administration service procedures. This affects the transmission of communication to the community, hindering the complaint process and prolonging the resolution time for civil administration services due to the skills and understanding of service procedures. Additionally, the absence of specific SOPs for the KALIMASADA program can lead to confusion in policy execution.

Keywords: *policy implementation, KALIMASADA, civil administration, public policy*

Pendahuluan

Setiap Warga Negara Indonesia (WNI) berhak memperoleh dokumen kependudukan yang sah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Bab II Pasal 2 tentang Administrasi Kependudukan. Pemerintah bertanggung jawab menyediakan dan menyelenggarakan administrasi kependudukan untuk melindungi dan memenuhi hak konstitusional warga negara sebagai mana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016. Administrasi kependudukan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 meliputi Peristiwa Penduduk dan Peristiwa Penting, dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menghasilkan berbagai dokumen kependudukan dari kelahiran hingga kematian. Prinsip otonomi daerah, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, mendorong inovasi dalam layanan administrasi kependudukan memberikan *fleksibilitas* kepada pemerintah daerah untuk merespon dinamika masyarakat setempat.

Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Surabaya melalui Disdukcapil meluncurkan program KALIMASADA, berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 98 Tahun 2023, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan. Program ini bertujuan memperkuat pelayanan administrasi di tingkat Kelurahan, termasuk di Kelurahan Lidah Kulon. Data dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Surabaya

Tahun 2023 menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kota Surabaya perlu ditingkatkan, terutama dalam hal prosedur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, dan penanganan pengaduan (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kota Surabaya, 2023).

Tabel 1.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Surabaya Tahun 2023

No	OPD	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	IKM Konversi	Mutu Pelayanan
137	Kelurahan Lidah Kulon	529	3,86	3,56	3,72	4,00	3,74	3,73	3,75	3,72	3,71	3,75	93,85	A (Sangat Baik)
138	Kelurahan Lidah Wetan	413	3,78	3,63	3,66	3,96	3,88	3,87	3,85	3,56	3,86	3,78	94,60	A (Sangat Baik)
139	Kelurahan Lontar	540	3,89	3,89	3,93	3,94	3,94	3,88	3,88	3,88	3,88	3,90	97,52	A (Sangat Baik)
140	Kelurahan Made	685	3,98	3,98	3,98	4,00	3,98	3,98	3,99	3,97	3,96	3,98	99,45	A (Sangat Baik)
141	Kelurahan Manukan Kulon	1.445	3,83	3,86	3,89	4,00	3,86	3,89	3,65	3,82	3,72	3,84	95,91	A (Sangat Baik)
142	Kelurahan Manukan Wetan	451	3,98	3,97	3,97	4,00	3,97	3,97	3,97	3,98	3,99	3,98	99,44	A (Sangat Baik)
143	Kelurahan Manyar Sabrangan	525	3,98	3,98	3,97	3,99	3,98	3,98	3,98	3,98	3,99	3,98	99,48	A (Sangat Baik)
144	Kelurahan Margorejo	1.231	3,94	3,94	3,95	3,96	3,96	3,93	3,93	3,94	3,93	3,94	99,53	A (Sangat Baik)

Keterangan

- U1 = Persyaratan pelayanan
- U2 = Prosedur pelayanan
- U3 = Waktu penyelesaian layanan
- U4 = Biaya/tarif pelayanan
- U5 = Hasil produk pelayanan
- U6 = Kompetensi/kemampuan petugas
- U7 = Perilaku petugas
- U8 = Sarana prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan

Sumber: unit penyelenggara pelayanan publik Kota Surabaya (2023)

Pada Gambar 1.3 diketahui bahwa Kelurahan Lidah Kulon memiliki nilai IKM yang tergolong rendah dari 8 kelurahan yang disajikan, yakni 3,75. Meskipun secara keseluruhan Mutu Pelayanannya dinilai sebagai kategori A (Sangat Baik), kondisi ini menunjukkan bahwa terdapat sebagian aspek layanan yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan data dari IKM Kota Surabaya Tahun 2023 unsur-unsur yang menjadi fokus utama perbaikan di Kelurahan Lidah Kulon adalah Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Penyelesaian Layanan (U3), dan Penanganan Pengaduan (U9). Berikutnya dalam IKM Kota Surabaya Tahun 2023 dijelaskan bahwa unit RW dan RT mendapat masukan dan saran dari masyarakat termasuk mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan yang harus

disampaikan kepada jajaran RT/RW. Data dari IKM Kota Surabaya ini bertujuan untuk memperkuat argumen terkait permasalahan yang ditemukan melalui *pra-observasi* selama empat bulan di Kelurahan Lidah Kulon. Temuan awal menunjukkan beberapa permasalahan utama. Pertama, ketiadaan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) tertulis untuk Program KALIMASADA menyebabkan kebingungan petugas pelaksana terkait prosedur program. Kedua, kurangnya kemampuan dan pemahaman penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) serta persyaratan dokumen kependudukan menghambat responsivitas terhadap aduan masyarakat. Hal ini berdampak pada lambatnya penyelesaian dokumen kependudukan karena Ketua RT tidak responsif dan kurang memahami prosedur serta keaktifan dalam program KALIMASADA.

Penelitian ini sangat penting karena menyangkut hak fundamental yang dilindungi oleh Undang-Undang No 23 Tahun 2006 untuk memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, penelitian ini mengungkap permasalahan aktual dalam pelaksanaan program KALIMASADA di Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Lidah Kulon. Dengan mengidentifikasi permasalahan program, penelitian ini dapat berkontribusi terhadap peningkatan mutu implementasi KALIMASADA dan memperkuat pemahaman petugas terkait prosedur layanan serta infrastruktur yang memadai untuk memastikan pelayanan administrasi kependudukan berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus dan menerapkan teori Edward III. Penelitian ini berfokus pada hubungan antara variabel implementasi kebijakan dari Edward III, diantaranya adalah komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi serta data sekunder berupa artikel ilmiah dan peraturan pemerintah. Data yang telah didapat kemudian dianalisis melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. Komunikasi

a. Transmisi

Penyebaran informasi yang efektif adalah kunci kesuksesan dalam pelaksanaan program KALIMASADA. Salah satu contoh adalah dalam pelaksanaan program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon, di mana program ini ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya sebagai penanggung jawab program dan dilaksanakan oleh pihak Kelurahan Lidah Kulon. Dalam proses penyampaian informasi, Disdukcapil Kota Surabaya menggunakan beberapa metode mulai dari sosialisasi hingga bimbingan teknis (BIMTEK) yang melibatkan Kepala Seksi Pemerintah Kelurahan Lidah Kulon, Pegawai *Outsourcing*, Ketua RT dan Mahasiswa MSIB. Selain itu, informasi juga disebarkan melalui media sosial YouTube Swargaloka, grup WhatsApp Ketua RT di Kelurahan Lidah Kulon. Penggunaan beragam saluran komunikasi ini bertujuan untuk mencapai audiens yang lebih luas dan memastikan pemahaman yang

maksimal terkait dengan kebijakan dan pelaksanaannya. Dengan demikian tercipta sinergi antara penyelenggara kebijakan dan pelaksana program, sehingga tujuan percepatan administrasi kependudukan dapat tercapai dengan efektif dan efisien melalui

Gambar 1.

Sosialisasi Program KALIMASADA



Sumber: youtube swargaloka Surabaya (2024)

Dalam konteks program KALIMASADA dalam dua tahun terakhir tugas dan fungsi pelaksana program KALIMASADA diseluruh Kelurahan Kota Surabaya dilakukan oleh mahasiswa MSIB yang ditugaskan secara langsung oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Mahasiswa bertanggung jawab untuk meningkatkan efektivitas program KALIMASADA di tingkat paling bawah, memastikan bahwa program KALIMASADA berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan terbentuknya program. Ibu N menjelaskan tugas dan peran mahasiswa MSIB dalam meningkatkan komunikasi kepada masyarakat dalam program KALIMASADA secara lebih mendalam.

Proses sosialisasi dalam program KALIMASADA oleh Disdukcapil Kota Surabaya secara teknis terfokus pada petugas pelaksana seperti Mahasiswa MSIB dan Ketua RT. Tugas Mahasiswa MSIB adalah mendata dan memperbarui data kependudukan bagi warga yang datanya belum terupdate. Jadi, sosialisasi yang dilakukan Mahasiswa MSIB dan Ketua RT bukanlah untuk memperkenalkan program KALIMASADA itu sendiri, melainkan untuk mendorong masyarakat agar memperbarui dokumen kependudukan yang belum lengkap dan terdeteksi di dashboard KALIMASADA milik Kelurahan LidahKulon. Dengan demikian, tujuan utama sosialisasi dari mahasiswa MSIB dan Ketua RT kepada warga Kelurahan Lidah Kulon adalah memastikan bahwa semua warga memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan akurat serta meningkatkan efisiensi dan keakuratan data kependudukan di Kelurahan Lidah Kulon.

b. Kejelasan

Pentingnya kejelasan dalam komunikasi tidak dapat diabaikan dalam pelaksanaan kebijakan. Kejelasan mencakup penyampaian informasi yang mudah dipahami oleh pelaksana kebijakan dan penjelasan tujuan program dengan jelas. Hal ini memastikan bahwa para pelaksana dan pembuat kebijakan memahami dan mempelajari program KALIMASADA dengan baik. Proses sosialisasi saat ini memberikan kejelasan dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan serta program

KALIMASADA di tingkat Kelurahan Kota Surabaya. Sosialisasi dimulai dengan paparan materi selama 30 menit, dilanjutkan dengan forum diskusi yang memastikan semua staf memahami informasi yang disampaikan dan dapat memberikan contoh-contoh konkret sesuai dengan pengalaman masing-masing wilayah. Namun, sebelum adanya mahasiswa MSIB, Ketua RT mengalami kesulitan dalam memahami prosedur teknis program KALIMASADA. Meskipun Ketua RT aktif dalam menjalankan sosialisasi, mereka sering merasa bingung dan gugup terkait penggunaan teknologi. Keterbatasan pemahaman ini diakui oleh Ketua RT 2 RW 2 Kelurahan Lidah Kulon. Oleh karena itu, bantuan dari staf kelurahan dan mahasiswa MSIB sangat diperlukan untuk menjelaskan prosedur secara rinci. Warga RW 02 RT 02 Kelurahan Lidah Kulon juga menekankan pentingnya pemahaman yang mendalam dari Ketua RT mengenai prosedur administrasi kependudukan untuk mempercepat penanganan aduan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon, minimnya kemampuan komunikasi Ketua RT menyebabkan terhambatnya penanganan aduan dari masyarakat, yang pada akhirnya mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat *grassroot*.

c. Konsistensi

Dalam pelaksanaan komunikasi, kejelasan dan konsistensi informasi sangat penting, baik untuk tujuan implementasi maupun non-implementasi. Disdukcapil Kota Surabaya telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjalankan program KALIMASADA melalui penyelenggaraan Bimbingan Teknis (Bimtek) secara rutin dan penyampaian arahan melalui pertemuan Zoom setiap hari Kamis. Hal ini sejalan dengan paparan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, yang menjelaskan bahwa sosialisasi terus dilaksanakan setiap bulan, dan Bimtek dijadwalkan rutin untuk meningkatkan pengetahuan petugas administrasi kependudukan serta pelaksanaan program KALIMASADA. Observasi peneliti mendukung pernyataan tersebut dengan menunjukkan jejak digital sosialisasi KALIMASADA di channel YouTube Swargaloka sejak 29 Oktober 2021. Kegiatan sosialisasi terus berlangsung dengan tema dan konsep yang berbeda, namun tetap dengan tujuan yang sama untuk mendukung program KALIMASADA.

Selain konsistensi tinggi yang ditunjukkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya, Kelurahan Lidah Kulon juga terus berupaya menjalin komunikasi yang baik dengan pelaksana program KALIMASADA, termasuk mahasiswa MSIB dan Ketua RT. Kepala Kelurahan Lidah Kulon menyatakan bahwa sosialisasi administrasi kependudukan diadakan setiap bulan di pendopo Kelurahan, dengan mahasiswa MSIB membantu menjaga konsistensi penyebaran informasi melalui akun Instagram Kelurahan Lidah Kulon. Namun, kendala dihadapi oleh Ketua RT 03 RW 02 yang tidak dapat menjalankan pelayanan administrasi kependudukan dan program KALIMASADA secara konsisten karena pekerjaan dan keterbatasan kemampuan. Meskipun demikian, kolaborasi antara mahasiswa MSIB dan Ketua RT tetap berlanjut, dengan mereka secara aktif terjun ke rumah-rumah warga setiap minggu untuk memastikan program berjalan dengan baik. Kolaborasi yang baik antara Disdukcapil dan Kelurahan Lidah Kulon menunjukkan komitmen bersama untuk menyediakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat,

meningkatkan aksesibilitas, dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Program KALIMASADA dianggap sangat positif karena membantu membangun kesadaran dan mendewasakan masyarakat akan pentingnya pengurusan dokumen kependudukan terbaru. Tahapan konsistensi yang terus berlanjut dari Disdukcapil Kota Surabaya dan Kelurahan Lidah Kulon menunjukkan keberhasilan dalam menjaga keberlangsungan program KALIMASADA.

2. Sumber Daya

a. Kualitas Sumber Daya (Staff)

Program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon menghadapi tantangan serius terkait keterbatasan sumber daya manusia. Ketua RT yang ditunjuk kurang mampu menyelesaikan masalah dan berkomunikasi efektif dengan masyarakat, meskipun telah diberikan pelatihan dan pendampingan. Hal ini mengakibatkan keraguan masyarakat terhadap kemampuan Ketua RT. Disdukcapil Surabaya telah merekrut mahasiswa MSIB untuk mendukung program ini, dengan harapan mereka dapat membantu peran Ketua RT yang sebelumnya tidak optimal. Penguasaan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) menjadi krusial dalam mendukung kelancaran program KALIMASADA. Pemerintah Kota Surabaya berencana meningkatkan fitur dan kompleksitas aplikasi ini, sehingga semua petugas harus memahami setiap aspek pelayanan dalam aplikasi tersebut. Namun, masih ada keterbatasan dalam pemahaman dan keterampilan teknologi di tingkat RT, yang menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan.

Observasi menunjukkan bahwa peran Ketua RT lebih kepada mendampingi mahasiswa MSIB saat melakukan kunjungan ke rumah-rumah warga, sementara proses pelayanan sepenuhnya diproses oleh mahasiswa. Ketua RT berfungsi sebagai fasilitator yang membantu mahasiswa dalam berinteraksi dengan warga. Kendala ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi Ketua RT dalam mengoperasikan aplikasi KNG. Kurangnya pemahaman dan keterampilan teknologi di tingkat RT menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lidah Kulon.

b. Fasilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Lidah Kulon memiliki infrastruktur dan teknologi yang memadai untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Kelurahan ini dilengkapi dengan komputer berkapasitas tinggi, termasuk PC dengan RAM 8 GB dan hard disk eksternal untuk penyimpanan data, serta UPS untuk memastikan kelancaran operasional selama pemadaman listrik. Sistem ini juga dilengkapi dengan database engine untuk mengelola data kependudukan, antivirus untuk melindungi data dari malware, dan sistem operasi Windows Server untuk mengelola aplikasi dan layanan kependudukan. Fasilitas pendukung lainnya termasuk telepon seluler untuk komunikasi pelayanan administrasi dan ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC untuk kenyamanan warga dan petugas. Pengadaan perangkat komputer untuk database SIAK dianggarkan oleh pihak eksternal, yaitu Bank Jatim, menunjukkan adanya kolaborasi antara pemerintah daerah dan pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur teknologi informasi. Mahasiswa MSIB dan Ketua RT menggunakan laptop atau handphone pribadi saat melakukan pelayanan di rumah-rumah warga, menunjukkan

adaptasi dan fleksibilitas dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Tabel 2.

Fasilitas Pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Lidah Kulon

Perangkas Keras (Hardware)	Keterangan
<i>PC (Personal Computer)</i>	Kelurahan Lidah Kulon memiliki 2 buah PC Windows 11 dengan ram 8 Gb yang digunakan untuk pelayanan administrasi kependudukan. Komputer-komputer ini dilengkapi dengan spesifikasi yang memadai untuk menjalankan aplikasi administrasi yang diperlukan
<i>UPS (Uninterruptible Power Supply) 2200 VA</i>	Terdapat 1 buah UPS untuk memastikan kelancaran operasional komputer selama pemadaman listrik atau gangguan daya, sehingga proses administrasi tidak terganggu.
<i>Hard Disk Eksternal</i>	Kelurahan juga memiliki 2 buah <i>hard disc external</i> 512Gb yang digunakan untuk penyimpanan dan backup data kependudukan secara aman dan efisien.
<i>Switch and cabling</i>	Terdapat 2 buah switch dan perangkat kabel yang digunakan untuk jaringan internal, memastikan semua komputer dan perangkat lainnya terhubung dengan baik dan dapat berkomunikasi satu sama lain.
Perangkat Lunak (Software)	Keterangan
<i>Database Engine</i>	Digunakan untuk mengelola dan menyimpan data kependudukan dengan efisien, memastikan data dapat diakses dan dikelola dengan cepat dan aman.
<i>Operating System (OS) windows server</i>	1 buah sistem operasi Windows Server digunakan untuk menjalankan server yang mengelola aplikasi dan layanan kependudukan, memastikan kinerja yang stabil dan handal
Pendukung Lain	Keterangan
Telepon Seluler	Terdapat fasilitas telepon seluler yang digunakan untuk pelayanan administrasi kependudukan, sehingga komunikasi dengan warga dapat dilakukan dengan lebih mudah.
Ruang Pelayanan Dengan AC	Ruang pelayanan dilengkapi dengan AC untuk memastikan kenyamanan warga dan petugas selama proses pelayanan.
<i>Antivirus client</i>	3 buah antivirus client diinstal untuk melindungi sistem dari ancaman malware dan virus, menjaga integritas dan keamanan data kependudukan.

Sumber: data diolah oleh peneliti (2024)

c. Anggaran

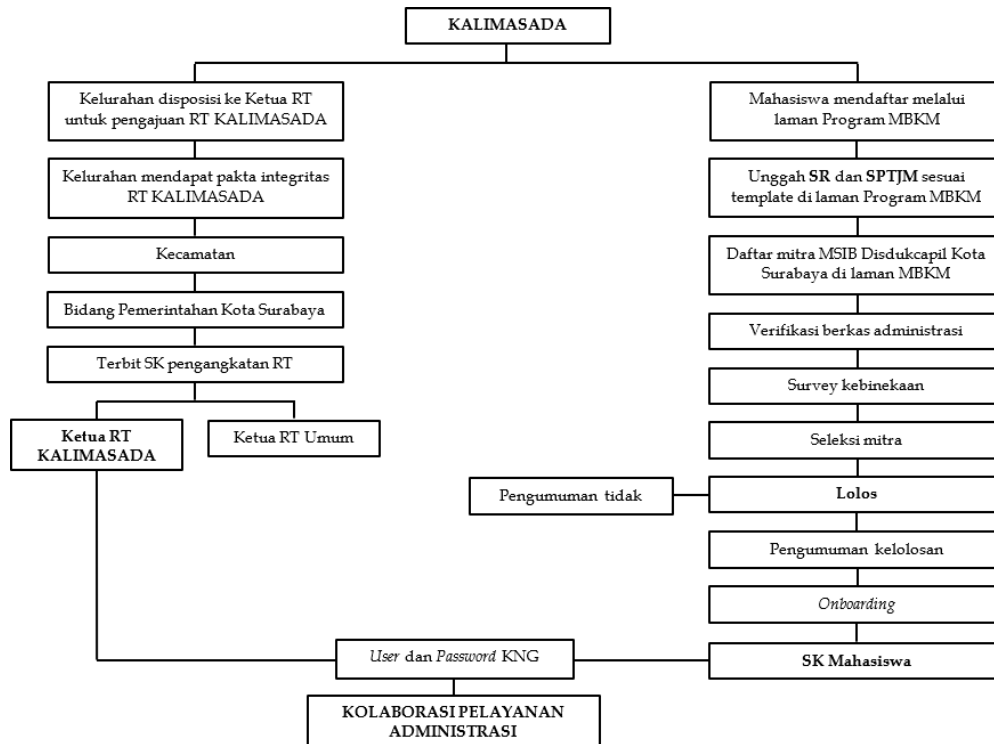
Keberhasilan sebuah kebijakan tidak semata bergantung pada alokasi anggaran yang besar. Dalam konteks penelitian ini, program KALIMASADA yang bertujuan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lidah Kulon tidak terdapat anggaran khusus tambahan. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dukcapil Surabaya, menjelaskan bahwa program KALIMASADA difokuskan pada pelayanan masyarakat tanpa biaya tambahan, sejalan dengan prinsip-prinsip yang tertuang dalam pakta integritas dari RT rintisan KALIMASADA. Pernyataan ini dikuatkan Kepala Kelurahan Lidah Kulon, yang menegaskan bahwa tidak ada tambahan alokasi anggaran khusus untuk pelaksanaan KALIMASADA di lapangan. Meskipun demikian, program ini mampu beroperasi secara efektif dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, menunjukkan pendekatan yang efisien dalam pengelolaan waktu dan anggaran untuk pelayanan administrasi kependudukan di tingkat *grassroot*.

3. Disposisi

a. Pengangkatan Birokrasi

Pada awal pelaksanaan program, setiap Ketua RT diharuskan menandatangani pakta integritas dan mendapatkan *username* serta *password* untuk melaksanakan tugas. Surat Keputusan (SK) diterbitkan oleh kecamatan tanpa membedakan antara Ketua RT yang terlibat dalam program KALIMASADA dan yang tidak. Namun, Ketua RT yang ingin terlibat dalam program ini harus melampirkan surat pernyataan yang berisi komitmen untuk tidak menerima imbalan dalam proses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Pegawai Kelurahan Lidah Kulon, menjelaskan bahwa SK diturunkan dari kecamatan ke kelurahan, kemudian didistribusikan kepada RT dan RW masing-masing. Proses ini dimulai dengan musyawarah RT untuk mengusulkan calon Ketua RT, yang kemudian diverifikasi oleh kelurahan dan diajukan ke kecamatan untuk penerbitan SK. Bagi Ketua RT yang terlibat dalam program KALIMASADA, tambahan dokumen pakta integritas diperlukan sebelum mendapatkan akses *username* dan *password*. Perekrutan mahasiswa MSIB dimulai pada batch 2 dan menjadi mitra resmi pada batch 3. Kolaborasi ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan warga dan mempercepat proses pembaruan data di Kelurahan Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Lidah Kulon. Upaya ini menunjukkan komitmen Disdukcapil Kota Surabaya dalam mencari solusi untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program KALIMASADA.

Gambar 2.
Bagan Alur SK KALIMASADA



Sumber: data diolah oleh peneliti (2024)

b. Insentif

Pemberian insentif memainkan peran penting dalam mendorong kinerja dan komitmen pelaksana program KALIMASADA. Hasil observasi menunjukkan bahwa insentif bagi Ketua RT rintisan KALIMASADA dikelola oleh Kecamatan Lakarsantri. Pekerjaan Ketua RT bersifat sukarela dan sosial, dengan insentif sebagai tanda terima kasih dari Pemerintah Kota atas kinerja mereka. Insentif yang diberikan tidak khusus untuk program KALIMASADA dan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan administrasi kependudukan yang diberikan. Sebaliknya, insentif yang diberikan kepada mahasiswa MSIB berupa Biaya Bantuan Hidup (BBH) berdampak besar terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Mahasiswa MSIB menunjukkan dedikasi tinggi dan kemampuan adaptasi yang baik dalam mendukung program KALIMASADA. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa insentif BBH untuk mahasiswa MSIB berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Lidah Kulon. Sebaliknya, insentif bagi Ketua RT tidak memiliki dampak signifikan terhadap pelaksanaan program KALIMASADA karena memang tidak ada insentif khusus dalam pelaksanaan program KALIMASADA.

4. Struktur Birokrasi

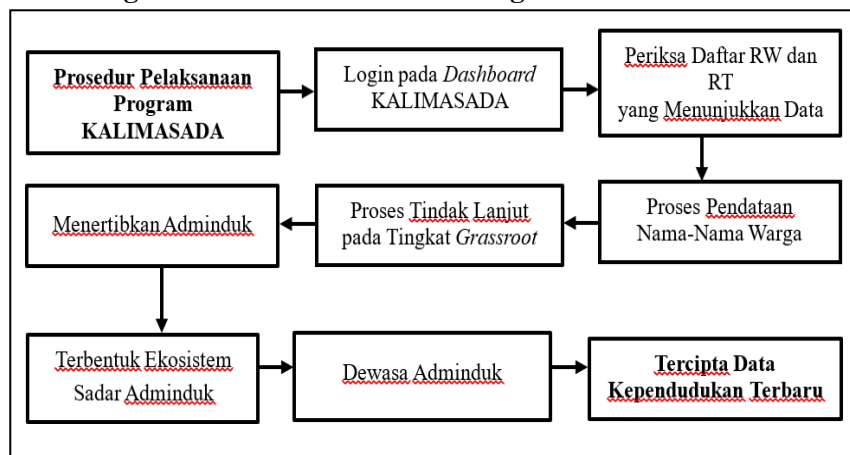
a. Standart Operating Procedure (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan acuan dasar untuk melaksanakan sebuah kebijakan dengan efektif. Tanpa adanya SOP yang jelas, pelaksanaan kebijakan

tidak akan berjalan dengan baik. Dalam konteks pelaksanaan program KALIMASADA, SOP yang diikuti adalah SOP dari pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Peraturan Walikota (Perwali) No. 98 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Namun, SOP khusus untuk pelaksanaan KALIMASADA tidak tertuang secara tertulis. Hal ini dikarenakan KALIMASADA bukan merupakan sebuah kebijakan, melainkan sebuah program yang bertujuan untuk mencapai ekosistem yang tertib dalam administrasi kependudukan. memperjelas alur pembentukan SOP KALIMASADA, peneliti melakukan analisis dan interpretasi dari hasil observasi yang telah dijelaskan sebelumnya pada variabel “Komunikasi”. Analisis ini kemudian menghasilkan proses pelaksanaan program KALIMASADA yang disajikan dalam bentuk tabel. Tabel ini disusun untuk mempermudah pemahaman mengenai proses dan alur pelaksanaan program KALIMASADA. Penjelasan detail mengenai proses tersebut dapat dilihat pada Gambar 3. di bawah ini.

Gambar 3.

Bagan Prosedur Pelaksanaan Program KALIMASADA



Sumber: data diolah oleh peneliti (2024)

1. Persiapan Program: Panduan dan kebijakan untuk melaksanakan program KALIMASADA disiapkan pada tingkat kelurahan.
2. Login Dashboard KALIMASADA: Petugas kelurahan dan mahasiswa MSIB login ke dashboard kalimasada.disdukcapilsurabaya.id untuk memantau database kependudukan yang belum terupdate.
3. Pemeriksaan Data: Petugas memeriksa daftar RW dan RT dengan data dalam proses untuk segera ditindaklanjuti.
4. Pendataan Warga: Pendataan langsung terhadap nama-nama warga di masing- masing RT dan RW, termasuk informasi dasar seperti nama, alamat, dan nomor identitas.
5. Tindak Lanjut di Grassroot: Mahasiswa MSIB dan Ketua RT memastikan semua warga didata dengan benar dan pembaruan data dilakukan dengan cepat.
6. Penertiban Adminduk: Dokumen administrasi kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran, dll.) diperiksa dan diatur melalui sosialisasi, layanan dari rumah ke rumah, pelayanan malam hari, dan di balai RW.
7. Pembentukan Ekosistem Sadar Adminduk: Masyarakat mulai menyadari pentingnya

dokumen kependudukan yang update melalui sosialisasi dan door to door.

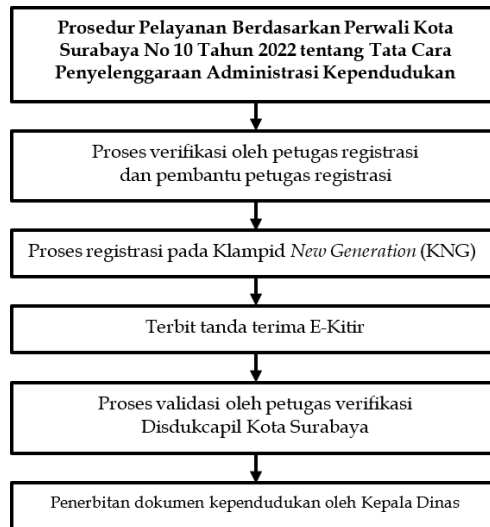
8. Dewasa Adminduk: Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan sehingga mereka mampu mengurusnya secara mandiri.
9. Data Kependudukan Terbaru: Terbentuk data kependudukan terbaru yang lebih akurat dan lengkap untuk keperluan administratif dan layanan publik.

Prosedur ini memastikan program KALIMASADA menciptakan data kependudukan yang akurat dan tertib, meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat kelurahan.

Berdasarkan SOP pelaksanaan Program KALIMASADA di atas, peneliti juga mengklasifikasikan secara lebih spesifik SOP pelayanan administrasi kependudukan dengan penjabaran yang mengenai alur SOP Pelayanan, sesuai dengan Perwali No. 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, sebagai berikut:

Gambar 4.

Standar Operating Procedure Pelayanan Berdasarkan Perwali No 10 Tahun 2022



Sumber: data diolah oleh peneliti (2024)

Berikut adalah penjabaran yang lebih mendetail mengenai alur prosedur pelayanan berdasarkan Perwali Kota Surabaya No 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan:

1. Proses verifikasi dan registrasi permohonan secara luring dilakukan oleh petugas registrasi dan/atau pembantu petugas registrasi antara lain di Kantor Kelurahan, Kantor Kecamatan, Rumah Sakit, Bidan Mandiri, atau pihak lain yang diberi kewenangan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Petugas registrasi atau pembantu petugas registrasi di Kelurahan atau Kecamatan memberikan tanda terima permohonan atau e-kitir.
3. Proses validasi permohonan mandiri secara daring maupun permohonan secara luring dilakukan oleh petugas validasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

4. Proses penerbitan dokumen kependudukan dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dapat disimpulkan Program KALIMASADA merupakan inovasi dalam administrasi kependudukan yang belum memiliki SOP khusus tertulis, namun SOP dari pelayanan dalam program KALIMASADA mengacu pada Peraturan Walikota (Perwali) No. 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Tujuan utama program ini adalah menciptakan ekosistem administrasi kependudukan yang tertib dan terbaru. Pelaksanaan Program KALIMASADA melibatkan berbagai tahapan yang partisipatif, mulai dari dashboard KALIMASADA, pendataan warga, pelayanan administrasi kependudukan, hingga penertiban dokumen administrasi kependudukan. Tahapan ini melibatkan petugas kelurahan, mahasiswa, dan Ketua RT, dengan tujuan membentuk kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang selalu diperbarui.

b. Fragmentasi

Dalam pelaksanaan program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon, pembagian tugas antara Ketua RT, mahasiswa MSIB, dan pegawai kelurahan telah berjalan sesuai regulasi dan peraturan yang ditetapkan. Setiap pihak melaksanakan tugasnya tanpa kebingungan atau tumpang tindih, yang memastikan program berjalan efektif dan efisien. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Surabaya menyatakan bahwa tugas mahasiswa MSIB, yang diatur dalam SK No: 400.14.5.4/3618/436.7.11/2024, telah disesuaikan dengan kemampuan mereka. Tugas-tugas mahasiswa MSIB mencakup berbagai aspek layanan administrasi kependudukan, mulai dari membantu registrasi hingga menyiapkan konten informasi pelayanan. Pengawasan ketat dilakukan oleh 40 mentor untuk memastikan pelaksanaan tugas sesuai SK. Pertemuan bulanan antara mentor dan Dukcapil memastikan kelancaran program. Semua tugas dan tanggung jawab dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan kondisi lapangan. Pengawasan yang ketat dan pelaksanaan tugas yang sesuai dengan SK memastikan bahwa program berjalan efektif dan efisien,

Pembahasan

Komunikasi

a. Transmisi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan Mahasiswa MSIB memegang peran penting dalam meningkatkan efektivitas melalui komunikasi yang baik kepada masyarakat di Kelurahan Lidah Kulon. Mahasiswa MSIB dan Ketua RT bertugas mendatangi rumah warga berdasarkan RT yang telah ditentukan bertujuan untuk memastikan dokumen administrasi kependudukan seperti akta kelahiran dan KTP elektronik terdaftar dan terupdate sekaligus mendewasakan masyarakat Kelurahan Lidah Kulon untuk dewasa administrasi kependudukan. Kegiatan sosialisasi ini tidak hanya terbatas pada tingkat RT, akan tetapi melibatkan pertemuan langsung di pendopo Kelurahan Lidah Kulon dengan Kepala Kelurahan untuk arahan dan evaluasi setiap bulanya. Proses sosialisasi yang dijalankan di Kelurahan Lidah Kulon sejalan dengan konsep dari Prabowo *et al.* (2022:25) yang menjelaskan pengembangan dan implementasi

adalah suatu proses yang harus diperkenalkan kepada anggota ekosistem masyarakat dalam berbagai bentuk untuk dapat memengaruhi hubungan sehingga mengembangkan ide-ide baru yang bermanfaat. Tidak hanya proses sosialisasi saja yang menjadi faktor keberhasilan variabel transmisi namun juga dapat dilihat dari kontribusi mahasiswa MSIB dan Ketua RT dalam capaian rekapitulasi pada dashboard KALIMASADA, yang menunjukkan nilai capaian 100% di RW 02, RT 02, dan RT 01. Hal ini menunjukkan terdapat standar kebijakan dan tujuan yang jelas sesuai dengan konsep dari Van Meter dan Van Horn (1975) yang menyatakan bahwa standar dan tujuan kebijakan menggambarkan tujuan keseluruhan dari keputusan kebijakan dan memberikan parameter konkret untuk menilai kinerja program.

b. Kejelasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses implementasi program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon terdapat kendala dari tingkat pemahaman Ketua RT dalam menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan analisis tersebut, ketidakjelasan dalam pesan komunikasi dapat secara fatal menghambat proses implementasi kebijakan. Ketidakjelasan ini sangat berpengaruh besar, sebagaimana yang disampaikan oleh Edward III dalam Kasmad (2013). Ketidakjelasan dalam petunjuk pelaksanaan maupun pesan komunikasi dapat menyebabkan salah interpretasi, yang mungkin bertentangan dengan makna sebenarnya dari petunjuk dan pesan tersebut. Akibatnya, dapat terjadi respon aduan masyarakat yang lambat untuk ditangani side effect dari kondisi ini sesuai dengan konsep Van Meter dan Van Horn (1975) yang menjelaskan ketidakjelasan kebijakan memiliki potensi untuk menghasilkan multiinterpretasi yang pada akhirnya dapat menghambat implementasi kebijakan tersebut.

c. Konsistensi

Penelitian ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam komunikasi dan sosialisasi program KALIMASADA sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kota Surabaya dan Kelurahan Lidah Kulon menunjukkan komitmen kuat melalui Bimtek rutin dan sosialisasi di berbagai media, mencerminkan kepatuhan dan respons yang baik terhadap kebijakan (Sutmasa, 2021). Namun, terdapat ketimpangan di tingkat grassroot, di mana respons RT terhadap program ini minim. Menurut konsep Van Meter dan Van Horn (Suharno, 2013), pesan kebijakan harus disampaikan konsisten untuk menghindari interpretasi yang berbeda dan tindakan yang tidak sesuai. Mahasiswa MSIB membantu mengatasi kendala ini, memastikan program berjalan optimal di tingkat RT. Dengan demikian, konsistensi di tingkat pengambil keputusan optimal, tetapi dukungan di tingkat grassroot masih kurang. Monitoring dan evaluasi berkala diperlukan, dan Ketua RT yang tidak memenuhi standar kinerja dapat dikenakan sanksi.

Sumber Daya

a. Kualitas Sumber Daya (Staff)

Program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon menghadapi hambatan signifikan akibat keterbatasan sumber daya manusia, terutama pada kemampuan Ketua RT dalam menyelesaikan masalah administrasi kependudukan. Meskipun pelatihan dan

pendampingan diberikan, Ketua RT masih kesulitan memahami prosedur dan pengoperasian aplikasi Klampid New Generation (KNG), yang mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan yang lama dan keraguan masyarakat terhadap profesionalisme pelayanan. Menurut Grindle dalam Sutmasa (2021), pelaksana kebijakan berperan penting dalam kesuksesan kebijakan dan harus memiliki kompetensi yang jelas. Disdukcapil Kota Surabaya menyadari keterbatasan ini dan menginisiasi program Mahasiswa Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB) sebagai penggerak program KALIMASADA, sesuai dengan instruksi Walikota Surabaya. Hal ini sejalan dengan VanMeter dan Van Horn dalam Yuanita (2020), yang menyatakan bahwa entitas publik harus memiliki tujuan jelas dan tindakan operasional untuk mencapai sasaran kebijakan.

b. Fasilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lidah Kulon cukup memadai, termasuk penggunaan HandPhone khusus, AC di ruang pelayanan, dan komputer dengan spesifikasi sesuai standar yang diperlukan. Fasilitas ini mendukung pelayanan administrasi yang cepat dan efisien, sesuai dengan konsep Harahap *et al.* (2019) berpendapat pengembangan serta kelancaran aplikasi administrasi kependudukan membutuhkan komputer yang dilengkapi dengan tiga komponen pendukung diantaranya:

Tabel 3.
Kebutuhan Perangkat Keras

No	Jenis Perangkat Keras	Spesifikasi
1.	Processor	Intel Core i5
2.	RAM	4GB DDR3L
3.	Flashdisk	16GB

Namun, fasilitas di balai RW, seperti di RW 02 dan RW 04, masih kurang memadai, sehingga menghambat proses pelayanan administrasi di tingkat RW dan pelaksanaan program KALIMASADA. Ketiadaan perangkat teknologi yang memadai mengakibatkan pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Menurut Edward III dalam Kasmad (2013), fasilitas yang memadai sangat penting untuk operasionalisasi implementasi kebijakan dan memudahkan pelayanan. Ketika pelaksana kebijakan, seperti Mahasiswa MSIB, memiliki kapabilitas tinggi tetapi tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan administrasi akan terhambat. Edward III dalam Hildayanti *et al.* (2022) menekankan bahwa fasilitas pendukung sangat penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan. Ketersediaan fasilitas yang memadai adalah faktor kunci dalam kelancaran implementasi kebijakan.

c. Anggaran

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa program KALIMASADA tidak memiliki anggaran khusus dalam pelaksanaannya. Namun, hal ini bukan menjadi faktor penghambat pelaksanaan program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon. Agar program ini dapat terus berkembang dan menunjukkan kemajuan yang signifikan, sebaiknya Pemerintah

Kota Surabaya mengalokasikan anggaran khusus untuk mendukung perkembangan program tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Edward III, tanpa dukungan anggaran yang memadai, disposisi para pelaku kebijakan akan rendah, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik akan terbatas dan kurang memuaskan. Peran anggaran menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan program, dijelaskan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam Sutmasa (2021), bahwa kemampuan kebijakan untuk mengstruktur implementasi secara tepat memerlukan ketetapan alokasi sumber dana.

Disposisi

a. Pengangkatan Birokrasi

Berdasarkan penelitian, pengangkatan Ketua RT dalam program KALIMASADA mengikuti prosedur spesifik dengan penerbitan Surat Keputusan (SK) dari kecamatan dan tambahan dokumen pakta integritas bagi yang terlibat dalam program ini. Prosedur ini mencerminkan kepastian hukum yang jelas, meminimalkan potensi ketidakpatuhan warga terhadap kebijakan pemerintah (Dewi, 2022:147-152). Kolaborasi antara mahasiswa MSIB dan Ketua RT dalam program KALIMASADA merupakan inovasi dari Disdukcapil Kota Surabaya untuk mempercepat pembaruan data kependudukan, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kolaborasi ini bertujuan memenuhi hak-hak administratif penduduk dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Peneliti menyimpulkan bahwa proses pengangkatan Ketua RT dan mahasiswa MSIB sesuai dengan prosedur dan dasar hukum yang berlaku, menjaga kelangsungan prosedur ini secara profesional. Namun, ada kebutuhan untuk peningkatan dalam pemilihan Ketua RT guna memastikan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat grassroot. Seleksi Ketua RT selanjutnya diharapkan lebih ketat berdasarkan kualifikasi dan standar minimal yang ditetapkan untuk mengatasi potensi kekurangan petugas registrasi kependudukan, terutama jika mahasiswa MSIB tidak lagi berkontribusi di Kota Surabaya.

b. Insentif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada insentif khusus untuk Ketua RT dalam program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon. Insentif yang diberikan bersifat umum untuk semua kegiatan Ketua RT selama sebulan. Peninjauan ulang pemberian insentif khusus untuk program KALIMASADA diperlukan, sesuai dengan pendapat Djaenal et al. (2021) yang menyatakan bahwa insentif dapat memanipulasi tindakan pelaksana kebijakan. Sebaliknya, insentif Biaya Bantuan Hidup (BBH) kepada mahasiswa MSIB di Kelurahan Lidah Kulon menunjukkan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Mahasiswa MSIB yang terlibat menunjukkan dedikasi tinggi dan adaptasi baik, sejalan dengan konsep Government to Employees (G2E) oleh Prabowo (2022:101), yang meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai. Ini menguntungkan pemerintah dengan meningkatkan kualitas data kependudukan dan memberikan dorongan tambahan kepada mahasiswa MSIB untuk berpartisipasi aktif. Peneliti ini mengindikasikan bahwa insentif yang diberikan kepada mahasiswa MSIB memberikan dampak positif pada implementasi kebijakan, mendukung pandangan Grindle dalam Sutmasa (2021) bahwa kebijakan harus mencakup berbagai manfaat yang menunjukkan dampak positif dari implementasinya.

Sturktur Birokrasi

a. Standar Operating Procedure

Program KALIMASADA merupakan inovasi administrasi kependudukan yang belum memiliki SOP khusus tertulis, namun pelaksanaannya mengacu pada Peraturan Walikota No. 98 Tahun 2023. Proses program ini melibatkan berbagai tahapan, termasuk penggunaan dashboard KALIMASADA, pendataan warga, pelayanan administrasi kependudukan, hingga penertiban dokumen. Meski belum ada SOP spesifik, program ini tetap berjalan dengan baik berdasarkan SOP Pelayanan Kependudukan yang ada. Namun, penting untuk memiliki SOP tertulis yang khusus untuk setiap prosedur dalam program KALIMASADA. SOP bertujuan untuk menetapkan alur kerja yang terorganisir dan implementasi program yang sistematis, sebagaimana dikemukakan oleh Edward III dalam Kasmad (2013). Van Meter dan Van Horn dalam Suharno (2013) juga menekankan bahwa standar dan tujuan spesifik memberikan panduan yang tepat dalam menilai keberhasilan program. Bhattacharya dalam Hapsari (2022) menambahkan bahwa SOP menjamin kualitas dan konsistensi pelayanan, mencegah kebingungan dalam pelaksanaan, dan memastikan pekerjaan dilakukan dengan baik. Dengan demikian, keberadaan SOP dalam Program KALIMASADA sangat penting untuk menghindari pencapaian hasil yang tidak optimal dan kebingungan di antara pelaksana kebijakan.

b. Fragmentasi

Berdasarkan hasil penelitian, proses fragmentasi dalam program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon telah berjalan sesuai aturan tanpa tumpang tindih beban kerja. Pembagian wewenang telah disesuaikan dengan kondisi lapangan, dan beban kerja sesuai dengan kapasitas petugas registrasi, termasuk mahasiswa MSIB, seperti yang diatur dalam Surat Keputusan (SK) oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Hal ini sesuai dengan konsep Edward III dalam Hildayanti (2022) yang menyatakan bahwa fragmentasi mengacu pada kerja sama yang koheren di antara aparatur kebijakan. Pengawasan ketat dari Disdukcapil dan arahan jelas memastikan pelaksanaan tugas sesuai tupoksi masing-masing. Mekanisme pelaporan terstruktur mengatasi kendala dengan melibatkan mentoring dari Disdukcapil. Ini menunjukkan bahwa fragmentasi diatur ketat melalui SK, mendukung teori Edward III dalam Lestari et al. (2019) tentang tekanan luar yang mempengaruhi organisasi birokrasi, serta konsep Van Meter dan Van Horn dalam Suharno (2013) yang menyatakan bahwa koordinasi dan komunikasi efektif mengurangi masalah dalam implementasi.

Penutup

a. Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji implementasi Program KALIMASADA sebagai inovasi akselerasi layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lidah Kulon, Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya, menggunakan teori Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari aspek komunikasi, transmisi berjalan efektif melalui proses sosialisasi yang baik, kejelasan tercapai melalui kolaborasi mahasiswa MSIB dengan Ketua RT, dan konsistensi diperlihatkan dengan bimbingan teknik rutin dan sosialisasi digital. Pada aspek sumber daya, kualitas masih terbatas karena kemampuan Ketua RT dalam pelayanan administrasi mempengaruhi profesionalitas dan kepercayaan masyarakat, namun fasilitas di loket pelayanan memadai, dan pelayanan di

tingkat grassroot menggunakan laptop atau handphone mempercepat proses layanan. Disposisi menunjukkan pengangkatan birokrasi yang sesuai prosedur dengan adanya Surat Keputusan dan pakta integritas, namun tidak ada insentif khusus bagi Ketua RT yang mempengaruhi kualitas layanan. Struktur birokrasi mengindikasikan belum adanya SOP tertulis yang spesifik untuk KALIMASADA, meskipun pelaksanaan mengikuti SOP pelayanan kependudukan (Perwali No.98 Tahun 2023), dan fragmentasi berjalan dengan baik melalui beban kerja yang sesuai kapasitas petugas serta pengawasan ketat dari Disdukcapil. Secara keseluruhan, Program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon, Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya, telah berjalan cukup efektif sesuai teori Edward III. Namun, kendala seperti keterbatasan kemampuan Ketua RT dalam administrasi dan ketiadaan SOP khusus perlu diatasi untuk mengoptimalkan program.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan terkait implementasi Program KALIMASADA di Kelurahan Lidah Kulon, Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya, peneliti menyarankan beberapa hal: (1) Pemerintah Kota Surabaya dan Disdukcapil sebaiknya mengganti peran pelaksana program dari Ketua RT ke petugas Kelurahan yang lebih kompeten untuk meningkatkan efektivitas pelayanan; (2) Kelurahan Lidah Kulon dapat memanfaatkan WhatsApp khusus untuk aduan masyarakat guna mempercepat respon dan mengurangi ketergantungan pada Ketua RT; (3) Disdukcapil dan Kelurahan perlu memastikan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan, mengantisipasi kekosongan akibat pengangkatan petugas Kelurahan menjadi PPPK; (4) Disdukcapil perlu segera menyusun SOP untuk program KALIMASADA untuk memastikan panduan yang jelas dan alat ukur standar dalam pelaksanaan program; (5) Penelitian berikutnya diharapkan mengembangkan model implementasi kebijakan yang lebih luas untuk memahami faktor-faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan program KALIMASADA, seperti pengaruh politik, ekonomi, teknologi, organisasi, serta faktor sosial dan budaya, guna memberikan analisis yang lebih komprehensif dan mendukung evaluasi serta pengembangan program di masamendatang.

Referensi

- Dewi, D. S. (2022). *Kebijakan publik: Proses implementasi dan evaluasi*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Djaenal, R., Kaawoan, J. E., & Rachman, I. (2021). Implementasi kebijakan program bantuan pangan non tunai (BPNT) Dinas Sosial dalam menanggulangi kemiskinan di Kelurahan Tosa Kecamatan Tidore Timur Kota Tidore. *Jurnal Governance*, 1(2),1-11.
- Harahap, M. F. I. P., Apriyanto, S., & Hidayati, H. (2019). Aplikasi layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. *Proceeding of Applied Science*, 5(2), 1-6.
- Hildayanti, A., Parawangi, A., & Rasdiana. (2022). Implementasi sistem informasi publik berbasis website di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(6), 1673-1686.
- Kasmad, R. (2013). *Studi implementasi kebijakan publik*. Makassar: Kedai Aksara.
- Lestari, D., Widodo, J., Dayati, S., & Nugraha, J. T. (2019). Kebijakan

- penataan,
pengelolaan dan pemberdayaan pedagang kaki lima (PKL) di Kota Salatiga. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 3(3), 14-21.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 98 Tahun 2023 Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan..
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan efektivitas implementasi kebijakan publik. *Jurnal Cakrawarti*, 4(1), 25-36.
- Suharno. (2013). *Dasar-dasar kebijakan publik: Kajian proses dan analisa kebijakan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kota Surabaya. (2023). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)*. Surabaya: Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kota Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445-488.
- Yuanita, S. K. S., Yaswinda., & Movitaria, M. A. (2022). Evaluasi model CIPP program diklat berjenjang tingkat dasar untuk meningkatkan kompetensi pendidik anak usia dini di Kota Payakumbuh. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 2(10), 3427-3440.