Inovant Volume 3, Nomor 1, 2025
Halaman 61-71
P-ISSN3025-9894 E-ISSN 3026-1805

Efektivitas Program Kalimasada Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Rungkut Tengah Kota Surabaya

Effectiveness Of The Kalimasada Program In Population Administration Services In Kelurahan Rungkut Tengah Of Surabaya City

Aisyah Hasna Haka[1], Agus Prastyawan[2]

[1]Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: aisyah.20089@mhs.unesa.ac.id

[2]Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan adminduk bagi warga Kota Surabaya. Adanya program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus dokumen adminduk melalui tingkat terendah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil efektivitas program kalimasada dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada teori efektivitas menurut Budiani yang diukur menggunakan empat indikator yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis sumber data yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program kalimasada dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah secara umum telah berjalan dengan efektif. Namun, dari empat indikator yang ada, tiga indikator diantaranya masih belum berjalan dengan optimal karena masih terdapat kendala. Tujuan program telah sepenuhnya tercapai yaitu pelayanan program Kalimasada telah memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, meskipun terdapat kendala pada kurangnya pemahaman Ketua RT dalam beberapa prosedur layanan administrasi kependudukan; ketepatan sasaran program telah mencapai sasaran yang ditetapkan yaitu bagi masyarakat yang belum mengurus dokumen administrasi kependudukan; sosialisasi program telah dilaksanakan oleh pelaksana program meskipun belum menjangkau ke seluruh masyarakat, sehingga masih ada warga yang belum mengetahui program Kalimasada; kemudian sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memadai akan berdampak pada kelancaran proses layanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Adminisitrasi Kependudukan, Program Kalimasada

Inovant Volume 3, Nomor 1, 2025
Halaman 61-71
P-ISSN3025-9894 E-ISSN 3026-1805

Abstract

The The Kalimasada Program (Population Administration Aware Community Environmental Area) is one of the innovations from the Surabaya City Population and Civil Registration Office which aims to improve administrative services for the residents of Surabaya City. The existence of this program aims to increase public awareness of the importance of taking care of administrative documents through the lowest level. This study aims to describe and analyze the results of the effectiveness of the kalimasada program in population administration services in Kelurahan Rungkut Tengah. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. This research focuses on the theory of effectiveness according to Budiani which is measured using four indicators, namely the accuracy of program targets, program socialization, program objectives, and program monitoring. Data collection techniques in this research are through observation, interviews, and documentation. The type of data source is using primary data and secondary data. Then analyzed through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. The research results showed that the effectiveness of the Kalimasada program in population administration services in Kelurahan Rungkut Tengah has generally been effective. However, of the four indicators, three of them are still not running optimally because there are still obstacles. The program objectives have been fully achieved, namely the Kalimasada program service has made it easier for the community to take care of population administration documents, although there are obstacles to the lack of understanding of the Ketua RT in several population administration service procedures; the accuracy of the program target has reached the target set, namely for people who have not taken care of population administration documents; program socialization has been carried out by program implementers even though it has not reached all communities, so there are still residents who do not know the Kalimasada program; then facilities and infrastructure that are not fully adequate will have an impact on the smooth process of population administration services.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Population Administration, Kalimasada Program*

Pendahuluan

Pemerintah sebagai organisasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan yang dapat memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik di berbagai aspek kehidupan. Pelayanan publik merupakan implementasi hak dan kewajiban antara pemerintah dengan masyarakat yang harus dilakukan secara adil dan seimbang, dengan tujuan untuk memuaskan kedua belah pihak (Wati et al., 2022). Di Indonesia pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun definisi mengenai pelayanan publik yaitu suatu rangkaian atau kegiatan untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan masyarakat, sehingga pelayanan publik menjadi bagian integral kebutuhan masyarakat untuk melakukan aktivitas kegiatan sosial (Kansil, 2022). Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang sangat vital bagi masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan (adminduk).

Administrasi kependudukan merupakan aspek dasar dan sangat penting bagi setiap Warga Negara Indonesia (WNI), terutama di Kota Surabaya. Sebagai salah satu kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia, Kota Surabaya memiliki jumlah penduduk terbanyak di Indonesia. Fenomena urbanisasi muncul sebagai dampak dari pesatnya perkembangan pembangunan di seluruh Kota Surabaya, turut berkontribusi pada

meningkatnya populasi. Oleh karena itu, pengelolaan data adminduk menjadi sangat krusial dilakukan dan membutuhkan data kependudukan yang akurat. Karena jika tidak dikelola dengan baik, akan menimbulkan permasalahan di berbagai sektor kehidupan, seperti sosial, ekonomi dan lain sebagainya. Ketersediaan data kependudukan yang valid di setiap tingkat administrasi pemerintahan menjadi faktor penentu keberhasilan berbagai program pembangunan (Avina & Kusbandrijo, 2024). Dengan demikian, peningkatan jumlah penduduk ini harus dikelola secara efektif oleh pemerintah.

Dengan kemajuan teknologi, sistem pelayanan konvensional yang diterapkan selama ini oleh pemerintah kini telah menuntut agar mengedepankan inovasi dan penerapan *e-Government* sebagai keefektifitasan dan keefisienan pelayanan publik. Dalam merealisasikan *e-Government,* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya membuat inovasi layanan pendaftaran adminduk melalui portal *online* berbasis *website*, yang dinamakan e-Klampid (Kelahiran, Kematian, Pindah, Kedatangan). Dengan adanya e-Klampid ini juga akan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi dalam layanan adminduk, seperti tidak perlu mengantri dalam waktu yang lama. Kemudian, pada 1 Juli 2022, e-Klampid telah berkembang dan diresmikan menjadi sebuah aplikasi yang dikenal yaitu Klampid New Generation (KNG). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi warga dalam mengurus dokumen kependudukan. Meskipun demikian, dalam implementasinya, masih ditemui kendala yang ditemui seperti rendahnya literasi teknologi di kalangan masyarakat, terutama lansia, dan kompleksitas prosedur yang membuat sebagian warga enggan mengurus dokumen kependudukan. Hal ini berisiko menimbulkan masalah administratif yaitu terjadinya pemblokiran data kependudukan yang dapat menghambat akses terhadap berbagai layanan publik.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pada tahun 2021, Dispendukcapil Kota Surabaya meluncurkan sebuah inovasi program layanan adminduk yang bertujuan mendekatkan layanan antara masyarakat dengan kelurahan, yaitu program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Program tersebut diatur berdasarkan Surat Keputusan Walikota Surabaya No. 188.45/318/436.1.2/2021 tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya adminduk dan mempermudah akses layanan adminduk melalui tingkat bawah yaitu RT rintisan selaku pembantu petugas registrasi. Namun, program Kalimasada baru dapat dilaksanakan pada bulan Maret tahun 2023 oleh seluruh Kelurahan di Kota Surabaya, karena adanya kendala pada sistem aplikasi KNG (Utami & Prabawati, 2024).

Pada setiap kecamatan dan kelurahan di Kota Surabaya pasti menerapkan layanan adminduk program Kalimasada, salah satunya yaitu Kelurahan Rungkut Tengah. Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kelurahan Rungkut Tengah, ditemukan beberapa permasalahan dalam implementasi program Kalimasada. Permasalahan pertama yaitu masih ditemukan warga yang belum taat mengurus dan melakukan pembaruan dokumen kependudukan. Berdasarkan data yang diperoleh dari

Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rungkut Tengah, menunjukkan bahwa masih banyak warga yang belum mengurus dan memperbarui dokumen adminduknya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain jarak dan waktu yang tidak memungkinkan untuk datang langsung ke Dispendukcapil, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pendaftaran mandiri secara *online*, serta rasa partisipasi masyarakat yang tergolong masih rendah akan melengkapi dokumen kependudukannya. Selain itu, berdasarkan hasil observasi di lapangan juga menunjukkan kurangnya pemahaman Ketua RT mengenai beberapa prosedur layanan dokumen adminduk. Kemudian, terdapat masalah lain yang menunjukkan hasil yang kurang memuaskan terhadap layanan yang diberikan melalui program Kalimasada, khususnya layanan di Balai RW. Menurut observasi peneliti yang lakukan di Balai RW Kelurahan Rungkut Tengah, didapati bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Balai RW belum sepenuhnya memadai untuk menunjang pelayanan. Salah satunya yaitu kualitas printer yang digunakan untuk mencetak dokumen adminduk, seperti Kartu Keluarga (KK) dengan kualitas hasil cetaknya yang kurang bagus. Oleh karena itu, berdasarkan pada permasalahan yang telah dipaparkan tersebut, peneliti ingin melakukan kajian mendalam terhadap efektivitas program Kalimasada dalam pelayanan adminduk di Kelurahan Rungkut Tengah Kota Surabaya.

Metode

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Rahmat et al. (2020:58), metode deskriptif memberikan gambaran secara objektif mengenai situasi yang sedang berlangsung atau masa sekarang dengan mengumpulkan data, mengklasifikasi data, mengolah (menganalisa data), membuat kesimpulan, dan melaporkan hasilnya. Sedangkan, Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk memahami dan menggali makna berdasarkan pandangan individu atau sekelompok orang terkait masalah sosial yang ada (Creswell, 2019). Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Rungkut Tengah Kota Surabaya, yang beralamat di Rungkut Permai II / 1, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Dalam penelitian ini juga ditentukan fokus penelitian, yang diperlukan untuk memberi batasan pada aspek-aspek yang akan diteliti. Dalam hal ini, fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu efektivitas program dengan menggunakan teori efektivitas menurut Budiani dalam (Jibril, 2017). Adapun terdapat empat indikator efektivitas yang terdiri dari tujuan program, ketepatan sasaran program, sosialisasi program, dan pemantauan program.

Penelitian ini dalam melakukan pengumpulan data menggunakan dua sumber data yang terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh melalui observasi secara langsung pada lokasi penelitian dan wawancara mendalam dengan narasumber. Pelaksanaan wawancara dilakukan kepada Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Staf Layanan Administrasi Kependudukan, Perangkat RT/RW Kelurahan, Kader Surabaya Hebat, dan Masyarakat Kelurahan Rungkut Tengah. Sedangkan sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Dalam hal ini peneliti

menggunakan Surat Keputusan Walikota Surabaya No. 188.45/318/436.1.2/2021 tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu menentukan narasumber berdasarkan pada pertimbangan dan fokus tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan program Kalimasada merupakan salah satu gagasan inovatif pelayanan yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, dengan tujuan untuk mewujudkan lingkungan tertib adminduk melalui meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengurusan dokumen adminduk. Program ini menjadi salah satu sarana yang memberikan kemudahan dan meningkatkan efisiensi bagi masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk di tingkat bawah, melalui Ketua RT rintisan sebagai pelaksana program layanan administratif. Adapun, selain melalui Ketua RT rintisan setempat, pelaksanaan program Kalimasada juga dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu kegiatan sayang warga di Balai RW dan kegiatan *door to door*. Diharapkan, dengan tersedianya layanan adminduk di tingkat RT yang dekat dengan masyarakat, peranannya dapat lebih maksimal dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melengkapi dokumen adminduk, sehingga terciptanya masyarakat yang tertib adminduk. Untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan program Kalimasada, peneliti mengacu pada teori efektivitas menurut Budiani, dengan menggunakan empat indikator yang relevan. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, peneliti menemukan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Tujuan Program

   Tujuan program yaitu untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan program sejalan dengan hasil pelaksanaan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dikatakan efektif apabila terdapat kesesuaian antara tujuan yang ingin dicapai dan hasil yang diperoleh. Dimana program Kalimasada ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dan melengkapi dokumen adminduk melalui ketua RT rintisan, sehingga menciptakan kawasan lingkungan masyarakat tertib akan adminduk. Sebagaimana yang disampaikan oleh Budiani dalam (Isti'anah & Arif, 2023), tujuan program merupakan faktor yang berkaitan dengan mengukur seberapa jauh hasil yang dicapai sesuai dengan target awal yang ditetapkan.

   Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, indikator tujuan program Kalimasada dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah ini menunjukkan bahwa pelaksanaannya telah berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Program ini telah memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk, baik melalui Ketua RT rintisan, maupun kegiatan pelayanan

di Balai RW. Hal ini sejalan sesuai Surat Keputusan Walikota Surabaya No. 188.45/318/436.1.2/2021 tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya, yang menyebutkan bahwa tujuan program Kalimasada adalah untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang ditemui pada Ketua RT sebagai pelaksana program Kalimasada, yang belum menjalankan tugasnya secara optimal, sehingga mempengaruhi kelancaran proses pelaksanaan program. Kendala ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman Ketua RT terhadap beberapa prosedur layanan adminduk, sehingga mengarahkannya ke pihak kelurahan. Kurangnya pemahaman tersebut berdampak pada proses layanan yang terhambat dan menurunnya efisiensi. Sesuai dengan teori Duncann (dalam Syamsudin, 2023), pelaksanaan suatu pekerjaan memerlukan pengetahuan dan keterampilan yang memadai agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diemban.

2. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program yaitu mengacu pada sejauh mana peserta program tepat pada sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, sesuai dengan tujuan program yang ingin dicapai. Dalam konteks program Kalimasada, sasaran program memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan program Kalimasada. Kelompok sasaran yang dituju dalam program ini adalah untuk seluruh masyarakat terutama dalam mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, indikator ketepatan sasaran program Kalimasada telah tercapai dengan efektif, dengan program ini dapat membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk. Manfaat program Kalimasada sudah dirasakan oleh masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk, terutama ditujukan bagi masyarakat yang belum mengurus atau melengkapi dokumen adminduk. Sasaran program ini juga mencakup beberapa kelompok, antara lain masyarakat yang tidak bisa mendaftar secara online melalui aplikasi KNG, membantu masyarakat yang tidak memiliki alat gawai atau handphone, dan juga membantu masyarakat yang tidak dapat mengurus pada siang hari karena faktor pekerjaan, sehingga bisa dilakukan pada malam hari melalui kegiatan pelayanan sayang warga di Balai RW. Program ini juga membantu warga lansia yang mengalami kesulitan dalam menggunakan gadget karena tidak paham akan teknologi untuk mengurus secara mandiri lewat online.

3. Sosialisasi Program

Sosialisasi program yaitu upaya pelaksana program dalam menyebarkan informasi dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga penerima program dapat mengetahui dan memanfaatkan program yang tersedia. Kegiatan sosialisasi berfungsi sebagai sebuah sarana berinteraksi untuk memperoleh partisipasi sosial dan mendukung keberhasilan suatu program. Dalam konteks program Kalimasada, sosialisasi ini menjadi bagian dari upaya kelurahan untuk

menyebarkan informasi tentang program Kalimasada kepada masyarakat, terutama bagi masyarakat yang belum mengurus dokumen adminduk. Pihak kelurahan memberikan pengarahan dan konseling kepada para pelaksana program, termasuk Ketua RT dan perangkat kelurahan lainnya terkait program Kalimasada, yang selanjutnya akan menyebarkan informasi tersebut kepada warga di wilayah masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, pada indikator sosialisasi program Kalimasada di Kelurahan Rungkut Tengah telah dilaksanakan oleh para pelaksana program, namun belum berjalan secara maksimal. Pada awal penerapan program Kalimasada, pihak kelurahan telah memberikan sosialisasi kepada seluruh pelaksana program, yang kemudian bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi kepada warganya, terutama bagi warga yang belum mengurus dokumen adminduk. Sosialisasi telah dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh para pelaksana program. Sosialisasi secara langsung melalui turun ke lapangan oleh Ketua RT dan KSH, dinilai cukup efektif dalam menjangkau masyarakat. Namun, pelaksanaan sosialisasi yang belum merata di masyarakat menjadi kendala, karena beberapa warga masih belum mengetahui atau memanfaatkan program ini, sehingga jumlah warga yang belum mengurus dokumen adminduk masih ada.

Sementara itu, sosialisasi yang dilakukan secara tidak langsung melalui media sosial dinilai kurang efektif dalam pelaksanaannya, karena penggunaan media sosial belum dapat diterima oleh beberapa masyarakat, akibat ketidaktersediaan alat gawai atau handphone. Meskipun sosialisasi dan himbauan telah dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendorong warga mengurus dokumen adminduk, nyatanya masih ada warga yang mengabaikan atau belum mengurus dokumen adminduknya. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat partisipasi dan apatisme masyarakat untuk memperbarui atau mengurus dokumen adminduk. Keberhasilan sebuah program sangat bergantung pada keterlibatan masyarakat dalam mendukung kebijakan tersebut. Oleh karena itu, tujuan percepatan pengurusan adminduk dapat tercapai secara efektif dan efisien jika masyarakat turut berperan aktif.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program yaitu kegiatan monitoring atau evaluasi yang dilakukan selama pelaksanaan program oleh pelaksana program, sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program. Kegiatan pemantauan dilaksanakan untuk mengamati perkembangan pelaksanaan dan mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin muncul jika pelaksanaan program tidak sesuai dengan rencana yang ditetapkan, dan kemudian akan diambil tindak lanjut untuk dicarikan solusi dari permasalahan tersebut. Dalam hal ini, pemantauan yang dilakukan oleh pihak kelurahan dalam pelaksanaan program Kalimasada mencakup dua aspek utama.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, indikator pemantauan program pada aspek pertama menunjukkan bahwa proses pemantauan melalui rekap hasil data dari website Kalimasada yang telah di akumulatif telah berjalan dengan baik. Kegiatan monitoring ini bertujuan untuk mengevaluasi jumlah progres yang telah dicapai dalam mencapai target kepemilikan dokumen adminduk. Hasil yang telah diperoleh, menunjukkan adanya progres positif dalam peningkatan persentase pengurusan dokumen adminduk serta penurunan jumlah penduduk yang belum mengurus atau melengkapi dokumen. Dengan adanya penurunan jumlah penduduk tersebut mengindikasi bahwa program Kalimasada telah cukup efektif. Selain itu, pihak kelurahan juga telah mengadakan kegiatan pertemuan rutin setiap bulan untuk memantau dan mengevaluasi kemajuan hasil dari program Kalimasada, dengan harapan agar seluruh masyarakat di Kelurahan Rungkut Tengah memiliki dokumen adminduk yang lengkap. Dalam upaya mencapai target ini, Ketua RT rintisan dan pelaksana program lainnya menghadapi tantangan dalam mendorong dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dan melengkapi dokumen adminduk.

Kemudian, indikator pemantauan program pada aspek kedua terkait kendala yang terjadi selama pelaksanaan program, salah satunya adalah ketersediaan sarana dan prasarana di Balai RW sebagai penunjang dalam layanan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hasanah & Pertiwi (2023), yang menjelaskan bahwa keterbatasan sarana dan sarana di Balai RW dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan suatu program, termasuk program Kalimasada di Balai RW. Berdasarkan temuan hasil observasi, diketahui bahwa fasilitas yang ada di Balai RW di Kelurahan Rungkut Tengah masih belum sepenuhnya menunjang pelayanan adminduk. Meskipun beberapa fasilitas yang tersedia di Balai RW, seperti komputer, koneksi internet/wifi, kipas angin, papan informasi, toilet, dan kursi tunggu sudah cukup menunjang, namun masih terdapat fasilitas yang belum optimal. Salah satunya adalah pada ketersediaan mesin printer yang tidak berfungsi dengan baik, karena hasil cetakannya yang kurang bagus dan terkadang mengalami error. Kondisi ini akan dapat menghambat kelancaran dan efektivitas layanan adminduk kepada masyarakat di tingkat bawah.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, peneliti dapat menarik kesimpulan pada efektivitas program Kalimasada dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Tengah Kota Surabaya, yaitu sebagai berikut :

a. Pada indikator tujuan program, dapat diketahui bahwa tujuan program telah terlaksana sesuai dengan target yang diharapkan, meski masih ada kendala-kendala yang dialami. Meskipun program ini telah memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk baik melalui RT rintisan maupun di Balai RW. Namun, untuk pelaksana program yaitu Ketua RT belum menjalankan tugasnya secara optimal, karena ketua RT mengalami keterbatasan pengetahuan akan

beberapa prosedur layanan adminduk, sehingga mengarahkan untuk mendaftarkannya ke kelurahan.

b. Pada indikator ketepatan sasaran program, menunjukkan bahwa pada ketepatan sasaran program dalam penelitian ini, dapat dikatakan efektif dalam mencapai sasaran yang ditargetkan. Dimana target atau sasaran program ini yaitu ditujukan bagi seluruh masyarakat terutama yang kesulitan dalam mengurus dokumen adminduknya, baik yang belum memperbarui data atau mengurus data kependudukan. Termasuk juga bagi mereka yang tidak bisa mendaftar secara online karena keterbatasan alat gawai atau waktu yang tidak memungkinkan, serta warga lansia yang kesulitan dalam menggunakan layanan teknologi

c. Pada indikator sosialisasi program, menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan belum berjalan dengan efektif sepenuhnya. Hal ini dikarenakan sosialisasi yang dilakukan belum merata di masyarakat, karena hanya beberapa warga yang mengetahui adanya program tersebut. Meski sosialisasi yang dilakukan secara langsung sudah cukup efektif, namun sosialisasi yang dilakukan secara tidak langsung melalui media sosial dirasa kurang efektif karena keterbatasan alat gawai di masyarakat. Dan untuk mencapai keberhasilan program dan percepatan data akan adminduk, maka perlu dilakukan upaya yang lebih intensif dalam memberikan informasi.

d. Pada indikator pemantauan program, menunjukkan bahwa pada aspek pemantauan yang dilakukan dengan mengevaluasi rekap hasil data dari *website* Kalimasada sudah terlaksana dengan baik. Hasil menunjukkan adanya kemajuan dalam jumlah kepemilikan dokumen adminduk dan menunjukkan penurunan jumlah kasus penduduk yang belum mengurus. Kemudian, pemantauan pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana yang tersedia di Balai RW belum sepenuhnya memadai untuk menunjang proses layanan adminduk, sehingga akan dapat berdampak pada terhambatnya kelancaran, efisiensi layanan, dan keberhasilan program Kalimasada.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi beberapa pihak untuk meningkatkan efektivitas program Kalimasada dalam pelayanan adminduk di Kelurahan Rungkut Tengah, diantaranya yaitu :

a. Pihak Kelurahan perlu melakukan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas program Kalimasada dengan melakukan pembenahan kualitas sumber daya manusia pelaku pelaksana program. Termasuk dalam memberikan edukasi dan pelatihan intensif kepada para pelaksana program khususnya ketua RT. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi Ketua RT dalam pelaksanaan pelayanan adminduk program Kalimasada. Dan juga pegawai Kelurahan Rungkut Tengah harus tetap gencar dalam menghimbau masyarakat agar memanfaatkan inovasi kemudahan layanan adminduk tersebut.

b. Melakukan sosialisasi secara menyeluruh dan intensif kepada masyarakat dengan melibatkan banyak pihak. Tidak hanya RT dan RW, namun dapat melibatkan

lembaga masyarakat seperti PKK yang ada di sekitar Kelurahan Rungkut Tengah. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada warga terutama dalam memberikan pemahaman dan membantu warga mengenai pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi Klampid. Dengan didukung pemberian poster yang berisikan informasi mengenai aplikasi Klampid agar memudahkan masyarakat dalam menyerap informasi.

c. Pemerintah atau Kelurahan Rungkut Tengah selaku penyelenggara program, diharapkan untuk dapat mengalokasikan anggaran yang cukup dalam menyediakan sarana dan prasarana yang ada di setiap Balai RW. Hal ini penting untuk menunjang pelayanan di tingkat bawah agar mencapai target tujuan program Kalimasada. Oleh karena itu, penting untuk memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana di Balai RW sehingga layanan adminduk dapat berjalan lebih optimal. Dengan demikian, dapat mendukung keberhasilan program Kalimasada dan pelaksanaannya akan lebih efisien dan efektif.

Referensi

Avina, R., & Kusbandrijo, B. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN SAYANG WARGA DI BALAI RW DALAM MENCIPTAKAN MASYARAKAT TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SAMBIKEREP. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, *4*(01), 66-72.

Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed.*

Hasanah, U., & Pertiwi, V. I. (2023). *Mewujudkan Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Program Kalimasada Kota Surabaya*. *9*(September), 767–779.

Hildawati, H., Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlianti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *8*(2), 224-239.

Isti'anah, S. N., & Arif, L. (2023). Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kendangsari. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *9*(2), 171–178. https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13532

Kansil, R. (2022). Implementasi Program Kelurahan Hebat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Paceda Kecamatan Madidir Kota Bitung.JurnalAdministrasi Publik, VIII, 45–54.

Rahmat, Abdul, Marisi Butarbutar, Siti Fadjarajani, Ely Satiyasih Rosali, Siti Patimah, and Dkk. 2022. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Multidisipliner.* Gorontalo: Ideas Publishing. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Metodologi_Penelitian_Pendekat/But4EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=penelitian+deskriptif&pg=PA34&printsec=frontcover.

Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021, Pub. L. No.

188.45/318/436.1.2/2021 (2021). https://jdih.surabaya.go.id/

Syamsudin, N. A., & Prastyawan, A. (2023). *Efektivitas Pelayanan Program Kartu Identitas Sipil Kabupaten Ponorogo Effectiveness of Child Identity Card (Kia) Program in Population and Civil Registration Office of Ponorogo District*. *1*, 31–33.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Utami, S. S., & Prabawati, I. (2024). *IMPLEMENTASI PROGRAM KALIMASADA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN MARGOREJO KECAMATAN WONOCOLO KOTA SURABAYA*. *12*, 91–102.