

EFEKTIVITAS PENERAPAN PROGRAM KALIMASADA SEBAGAI UPAYA PERCEPATAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ASEMROWO

Adinda Tarisa Salsabila^{1)*}, Agus Widiyarta²⁾

(e-mail: salsabiladndtrs@gmail.com^{1*)})

(*) Corresponding Author

^{1), 2)} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur

ABSTRACT

Decree of the Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Number 63 of 2003 concerning general guidelines for the implementation of public services are the activities of service providers to meet the needs of the community. Although rapid population growth is administratively challenging, the government is expected to provide effective, fast, and satisfactory population administration services. But in practice population administration services often do not meet expectations, reflected in public complaints such as long queues, complicated procedures, and inaccurate time for issuing documents. This reflects the gap between expectations and implementation of public services, reflected in maladministration reports that continue to increase every year. This research applies a descriptive method with a qualitative approach, referring to the theory of effectiveness. The purpose of this study is to evaluate the effectiveness of the implementation of the Kalimasada program in Asemrowo sub-district. The Kalimasada program in Asemrowo sub-district as a step to accelerate population administration, can be considered quite effective based on four indicators of program effectiveness.

Keywords: Population; Administration; Effectiveness; Program

ABSTRAK

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat. Meskipun pertumbuhan penduduk yang cepat menantang administratif, pemerintah diharapkan memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, cepat, dan memuaskan. Tetapi di dalam prakteknya pelayanan administrasi kependudukan sering tidak sesuai harapan, tercermin dalam keluhan masyarakat seperti antrian panjang, prosedur rumit, dan ketidaktepatan waktu penerbitan dokumen. Hal ini mencerminkan kesenjangan antara ekspektasi dan pelaksanaan pelayanan publik, tercermin dalam laporan maladministrasi yang terus meningkat setiap tahun. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, merujuk pada teori efektivitas. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas penerapan program Kalimasada di Kecamatan Asemrowo. Program Kalimasada di Kecamatan Asemrowo, sebagai langkah percepatan administrasi kependudukan, dapat dianggap cukup efektif dengan berdasarkan empat indikator efektivitas program.

Kata Kunci: Administrasi; Kependudukan; Efektivitas; Program

I. PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat Pemerintah melaksanakan pelayanan publik

sebagai bagian dari upayanya untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, termasuk penyediaan barang dan jasa. Pelayanan publik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan warga negara sepanjang hidup, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut

menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan hasil dari birokrasi publik yang memberikan manfaat bagi setiap warga negara di Indonesia.

Seiring pertumbuhan penduduk yang cepat, pemerintah dihadapkan pada tantangan administratif dalam mencatat data kependudukan. Peningkatan jumlah penduduk membutuhkan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, yang diartikan sebagai kemudahan, responsif, cepat, tepat waktu, dan memuaskan bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan sering tidak memenuhi harapan, terutama di kota-kota besar seperti Surabaya. Keluhan masyarakat mencakup antrian panjang, prosedur rumit, proses lambat, dan ketidaktepatan waktu penerbitan dokumen. Keluhan ini mencerminkan kesenjangan antara ekspektasi dan pelaksanaan pelayanan publik, yang tercermin dalam laporan dugaan maladministrasi yang terus meningkat setiap tahun.

II. METODE

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (Sugiyono, 2015) metode penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan keadaannya yang sebenarnya. Penelitian ini mereferensi pada teori efektivitas program yang dikemukakan oleh (Budiani, 2007) ada empat kriteria untuk menilai apakah suatu program efektif atau tidak, melibatkan (1) ketepatan sasaran program, (2) proses sosialisasi program, (3) pencapaian tujuan program, dan (4) pemantauan program. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis menyeluruh terkait efektivitas implementasi program Kalimasada di Kecamatan Asemrowo yang telah dilakukan oleh peneliti.

Peneliti menggunakan metode studi kasus dalam penelitian ini untuk melakukan analisis yang komprehensif dan mengeksplorasi permasalahan sosial yang terkait dengan layanan administrasi kependudukan. Data yang dianalisis terdiri dari informasi utama yang diperoleh secara langsung dan informasi sekunder yang telah ada sebelumnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Berbagai metode pengumpulan data digunakan, termasuk wawancara, observasi lapangan, penelitian literatur dan referensi, serta pengumpulan dokumen. Wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data melalui percakapan antara peneliti dan responden sebagai sumber informasi. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* atau pendekatan selektif yang didasarkan pada tujuan penelitian, di mana informan dianggap memiliki kemampuan untuk memberikan informasi terkait kebutuhan peneliti. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan lima informan yang dianggap memiliki pemahaman yang relevan terhadap fenomena penelitian ini. Informan tersebut terdiri dari Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Asemrowo, serta Ketua RT di lokasi di mana penelitian ini dilakukan.

III. PEMBAHASAN

Tugas utama pemerintah adalah memastikan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik optimal. Namun, banyak warga merasa pelayanan pemerintah kurang memadai, menunjukkan ketidakefektifan dan ketidaksempurnaan pelayanan. Keluhan dan pengaduan terus muncul, menekankan perlunya peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia. Pemerintah Kota Surabaya menunjukkan keseriusannya dalam meningkatkan layanan publik dengan memperkenalkan *E-Lampid*, layanan daring untuk pengurusan Akta Kelahiran, Kematian, dan Pindah.

Dalam evolusinya menjadi *Klampid*, terjadi pengurangan persyaratan seperti fotokopi KTP dan Kartu Keluarga, serta pemangkasan waktu proses dari 15 hari menjadi hanya 3 hari. Terus berinovasi, pemerintah Kota Surabaya meluncurkan *Klampid New Generation* (KNG), yang melayani sebagian besar permohonan administrasi kependudukan melalui *website* dan aplikasi di *Playstore* maupun *Appstore*. *Klampid New Generation* (KNG) dilengkapi dengan *Bot chat* bernama Cak Takon, membantu proses pengajuan dengan penjelasan yang jelas dan mengurangi kesalahan *upload* dokumen.

Namun pada faktanya walaupun pemerintah Kota Surabaya telah meluncurkan inovasi dan selalu melakukan perbaikan ternyata masih terdapat banyak warga yang enggan untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan dengan alasan jarak dari rumah untuk menuju ke Kecamatan, Kelurahan atau Balai RW jauh, tidak memiliki waktu senggang untuk mengurus administrasi kependudukan, tidak sadar akan pentingnya administrasi kependudukan.

Maka, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan suatu inovasi yang dikenal sebagai KALIMASADA, singkatan dari Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan. Kalimasada merupakan trobosan baru yang diciptakan agar warga Kota Surabaya dapat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan tanpa harus keluar rumah karena petugas dari Kecamatan atau Kelurahan yang akan mendatangi warga yang masuk dalam list data target. Pada program kalimasada ini terdapat 5 fokus administrasi kependudukan yaitu Akte Kelahiran, Rekam KTP, Diduga Meninggal, Kawin Belum Tercatat, dan Kartu Identitas Anak.

Melalui program MBKM tepatnya pada MSIB dengan mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya peneliti berkesempatan untuk melaksanakan program tersebut karena termasuk dalam salah satu

beban tugas yang harus di selesaikan oleh peserta magang sebelum masa magang berakhir. Pada tugas tersebut setiap peserta magang memiliki tanggungjawab atas empat RT yang ada di wilayah Kecamatan atau Kelurahan penempatan magang. Peneliti bertempat di Kecamatan Asemrowo sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan dengan masa periode bulan Agustus sampai dengan Desember. Pada saat melaksanakan program kalimasada penulis menemukan beberapa temuan yaitu kelebihan dan kekurangan dari program kalimasada yang disampaikan oleh ketua RT dan pengalaman dari penulis.

Menurut perspektif Subagyo, yang dikutip oleh Budiani (2007), menyatakan bahwa efektivitas program terletak pada keseimbangan antara *output* dan tujuan program. Seorang individu dianggap efektif dalam pekerjaannya jika mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Pemikiran ini diperkuat oleh Gie, seperti yang disebutkan dalam Budiani (2007).

Dengan demikian, efektivitas dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya. Pentingnya keselarasan antara tujuan dan hasil menjadi kunci dalam menilai efektivitas, di mana keduanya harus berjalan seimbang dan tidak saling bertentangan. Untuk mencapai tingkat efektivitas yang paling baik, perlu dilakukan penggunaan sumber daya yang sesuai dengan kriteria efektivitas yang telah ditetapkan. Selanjutnya, terdapat indikator efektivitas program yang dijelaskan oleh (Budiani, 2007), melibatkan ketepatan sasaran, proses sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Sebagaimana dengan efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui program Kalimasada di Kecamatan Asemrowo, diperlukan analisis menyeluruh dengan mengacu pada teori yang dipaparkan oleh (Budiani, 2007) dalam karyanya yang berjudul Efektivitas Program.

Ketepatan Sasaran. Kesuksesan suatu program dapat diukur dari sejauh mana program tersebut berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sebagaimana diungkapkan oleh (Nurul Najidah & Lestari, 2019). Keberhasilan program sangat bergantung pada tingkat ketepatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, target dari program Kalimasada terfokus pada empat RT yang dipilih oleh peneliti, yaitu masyarakat dari RW 1 RT 1, RW 1 RT 3, RW 2 RT 10, dan RW 3 RT 7 di area Kecamatan Asemrowo

Kegiatan Program Kalimasada tersebut dapat dinilai efektif karena seluruh Masyarakat yang terdata sebagai data target kalimasada telah tersurvei 100% dan dokumen administrasi kependudukannya sudah di *update* atau diajukan melalui akun *Klampid New Generation* (KNG) sesuai dengan nama-nama yang tertera pada data target sehingga pada saat turun ke lapangan atau rumah warga dapat dilakukan dengan tepat sasaran atau langsung dengan yang bersangkutan. Hal tersebut didukung teori yang dikemukakan (Budiani, 2007) yaitu sebuah program dapat dikatakan efektif apabila mencapai tujuan yang diharapkan dan ditetapkan.

Sosialisasi Program. Menurut pendapat (Budiani, 2007) indikator efektivitas suatu program dapat terlihat melalui upaya sosialisasi yang dilakukan. Sosialisasi program adalah suatu Strategi untuk memperkenalkan suatu program kepada masyarakat adalah melalui sosialisasi. Sasaran utama dari kegiatan sosialisasi program ini adalah menyampaikan informasi terkait program tersebut dan memberikan pemahaman tentang tujuan, manfaat, prosedur, serta pelaksanaan program kepada individu atau kelompok masyarakat yang akan terlibat, sebagaimana dijelaskan oleh (Nurdianti, 2014). Kecamatan Asemrowo telah melakukan sosialisasi terkait program Kalimasada kepada ketua RT, baik melalui pendekatan langsung maupun tidak langsung seperti penyebaran poster terkait program Kalimasada melalui media sosial

Kecamatan Asemrowo. Dengan metode ini, dapat memperkuat pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk segera menangani proses dokumen administrasi kependudukan mereka. Hal tersebut konsisten dengan pandangan menurut (Laia, 2020) bahwa pengenalan program yang efektif dapat mendukung pembentukan dukungan, keterlibatan, dan pemahaman yang lebih baik dari masyarakat terhadap program tersebut.

Dispendukcapil Kota Surabaya juga berpartisipasi dalam menyebarkan informasi mengenai layanan administrasi kependudukan melalui program kalimasada melalui akun media sosial @swargaloka. Pendekatan ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh (Lesmana & Widiyarta, 2022) mengenai sosialisasi dalam perspektif kebijakan. Teori tersebut menyoroti pentingnya melakukan sosialisasi sebagai langkah untuk menyebarkan konten program kebijakan dengan maksud menciptakan pemahaman dan pengetahuan di antara kelompok yang menjadi target dari program kebijakan tersebut. Namun, pada pelaksanaan Kalimasada, seorang Ketua RT mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan dari Kader Surabaya Hebat di wilayah RT tersebut. Meskipun demikian, sebagian Ketua RT lainnya memiliki pemahaman baik mengenai program Kalimasada beserta prosedur dan persyaratannya.

Pencapaian Tujuan Program. Layanan administrasi kependudukan melalui program kalimasada di Kecamatan Asemrowo bertujuan untuk memberikan kemudahan, mendekatkan, dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan. Konsep mendekatkan merujuk pada kemudahan bagi warga Kecamatan Asemrowo yang tidak perlu pergi jauh ke Kantor Kecamatan Asemrowo untuk mengurus dokumen administrasi kependudukannya. sebaliknya, warga dapat mengurusnya dengan hanya di rumah karena akan ada petugas dari Kecamatan Asemrowo

yang akan mendatangi warga Bersama dengan Ketua RT atau Kader.

Selain itu, ide mempermudah melibatkan pemberitahuan melalui *WhatsApp* kepada pemohon setelah berkas selesai, sehingga pemohon dapat mengambil berkasnya yang diberikan pada Ketua RT berupa *Hardfile* maupun *softfile* tanpa kesulitan. Dalam hal tersebut terdapat banyak pengakuan dari warga maupun Ketua RT bahwa adanya Program Kalimasada ini sangat membantu dan memudahkan Masyarakat untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Budiani, 2007) bahwasanya tujuan program dapat dikatakan tercapai apabila target yang ditetapkan tercapai dengan hasil yang memuaskan. Dalam usaha mencapai tujuan tersebut, diperlukan penetapan sasaran untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, penetapan tujuan program juga menjadi unsur kunci dalam perencanaan atau penentuan program yang akan dijalankan. Menurut (Jibril, 2017), peningkatan target dapat menjadi indikator yang signifikan dalam mencapai tujuan program.

Pemantauan Program. Peranan yang signifikan dalam mengevaluasi serta memastikan kesuksesan suatu program adalah melalui kegiatan pemantauan. Menjalankan pemantauan secara efektif dapat memberikan kontribusi pada manajemen risiko, peningkatan kinerja, dan memastikan agar program beroperasi sesuai dengan rencana serta tujuan yang telah ditetapkan, sesuai dengan konsep yang diperkenalkan oleh (Budiani, 2007). Jika terjadi penyimpangan atau kesalahan dalam mencapai tujuan, harus dilakukannya (Zulkarnaen et al., 2020) evaluasi dan melakukan Tindakan supaya dapat mengatasi permasalahan.

Dalam konteks ini, pemantauan program administrasi kependudukan pada program Kalimasada dilakukan oleh Kasi Pelayanan Publik dan Pemerintah Kecamatan Asemrowo. Secara berkala, Kasi Pelayanan Publik dan

Pemerintah Kecamatan Asemrowo melaksanakan evaluasi bulanan dengan maksud untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan dampak dari program tersebut. Proses evaluasi tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kinerja, tetapi juga untuk memastikan bahwa program beroperasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pemikiran ini diperkuat oleh konsep yang dikemukakan oleh (Hartati, 2022), di mana pemantauan mencakup tindakan rutin mengawasi dan memeriksa perkembangan suatu program. Kegiatan tersebut memiliki tujuan utama yakni supaya dapat memastikan bahwa tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dapat dilakukan dengan efektif.

Dalam memantau program, peran sistem pelaporan yang efisien menjadi sangat penting untuk memastikan ketersediaan informasi yang diperlukan oleh semua pihak terkait, seperti yang dijelaskan oleh (Sujatmiko, 2008). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga ikut serta dalam mengawasi pelaksanaan program administrasi kependudukan melalui inisiatif mereka sebagai pelaksana program.

Pengawasan dilakukan dengan menggunakan sistem pelaporan harian petugas yang terdokumentasi pada situs web Puntadewa. Dengan menggunakan pendekatan ini, Dispendukcapil Kota Surabaya dapat melakukan pemantauan proaktif terhadap kemajuan program. Evaluasi program dilaksanakan melalui *platform* aplikasi Zoom oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, dengan partisipasi seluruh Kasi Pemerintahan Kelurahan dan Kecamatan di Kota Surabaya serta perwakilan dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa Kecamatan Asemrowo dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya berhasil menjalankan pemantauan program administrasi kependudukan dengan efektif melalui implementasi program Kalimasada di area Kecamatan Asemrowo.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan keempat indikator efektivitas program, termasuk ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program, dapat disimpulkan bahwa Program Kalimasada sebagai Upaya percepatan administrasi kependudukan di Kecamatan Asemrowo telah terlaksana dengan efektif karena pada kondisi lapangan terdapat warga dan Ketua RT yang memberikan respon positif dengan adanya Program Kalimasada, namun juga terdapat respon *negative* oleh Ketua RT yang merasa kurang paham dengan Program Kalimasada di Kecamatan Asemrowo. Sehingga diharapkan adanya evaluasi atau pengkajian ulang supaya Ketua RT, Kader dan Masyarakat dapat memahami Program Kalimasada serta mengerti akan pentingnya dokumen kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal ekonomi dan Sosial*, 2(1), 49-57.
- Hartati, S. (2022). Evaluasi Kinerja Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Menerapkan Konsep Manajemen Mutu, Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Suci. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 13422-13433.
- Jibril, A. (2017). Efektivitas program perpuseru di perpustakaan umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 6(2), 1-8.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/20038(2), 69-87.
- Laia, L. A., Indrayani, E., & Ilham, M. (2020). Strategi Camat Dalam Pengelolaan Sampah Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 651-662.
- Lesmana, R. H., & Widiyarta, A. (2022). Efektivitas Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus. *Journal of Education*.
- Nurdianti, S. R. (2014). Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 145-159.
- Nurul Najidah, & Lestari, H. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Sujatmiko, W. (2008). Penyempurnaan standar audit energi pada bangunan gedung. *Jurnal Ilmiah Prosiding PPIS Bandung: Diterbitkan*.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Zulkarnaen, W., Dewi Fitriani, I., Sadarman, B., Yuningsih, N., Muhammadiyah Bandung, S., & Tasikmalaya, S. (2020). Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik KPU Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 244-264.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.