

EFEKTIVITAS PROGRAM KALIMASADA DALAM MENINGKATKAN KESADARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MASYARAKAT DI KELURAHAN BALONGSARI KOTA SURABAYA

Mila Maharani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, mila.23305@mhs.unesa.ac.id

Tauran

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, tauran@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan masyarakat di Kelurahan Balongsari, Kota Surabaya. Latar belakang penelitian didasari oleh masih rendahnya kesadaran warga dalam memperbarui dokumen kependudukan, seperti KTP Digital, Kartu Identitas Anak, dan KK berbarcode, meskipun telah tersedia program pelayanan publik inovatif dari Pemerintah Kota Surabaya. Program Kalimasada merupakan implementasi dari kebijakan Walikota Surabaya berdasarkan SK Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 dan dilaksanakan oleh Ketua RT di tiap lingkungan dibantu oleh Kader Surabaya Hebat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus analisis mengacu pada teori “lima tepat” dari Nugroho (2014), meliputi tepat kebijakan, pelaksanaan, target, lingkungan, dan proses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Kalimasada dinilai tepat karena mendekatkan layanan ke lingkungan warga, melibatkan perangkat RT/RW, dan mendapatkan respons positif dari masyarakat. Namun, hambatan masih ditemui, khususnya pada kendala teknis aplikasi pendukung yaitu *Klampid New Generation* (KNG). Secara keseluruhan, program ini mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Disarankan agar pemerintah setempat meningkatkan sosialisasi berbasis komunitas dan memperbaiki infrastruktur penunjang aplikasi.

Kata Kunci: Efektivitas Kebijakan, Pelayanan Publik, Kalimasada.

Abstract

This research aims to describe the effectiveness of the Kalimasada Program in increasing community awareness of population administration in Balongsari Village, Surabaya City. The research background is based on the still low awareness of residents in updating population documents, such as Digital KTP, Child Identity Cards, and barcoded KK, despite the availability of innovative public service programs from the Surabaya City Government. The Kalimasada Program is an implementation of the Surabaya Mayor's policy based on SK Number 188.45/318/436.1.2/2021 and is carried out by RT Chairmen in each neighborhood assisted by Kader Surabaya Hebat. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted through stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The analysis focus refers to the "five right" theory from Nugroho (2014), including right policy, implementation, target, environment, and process. The research results show that the Kalimasada Program is considered appropriate because it brings services closer to the residents' environment, involves RT/RW officials, and receives positive responses from the community. However, obstacles are still encountered, particularly in technical constraints of the supporting application, namely *Klampid New Generation* (KNG). Overall, this program is able to increase community awareness of the importance of population administration. It is recommended that local government improve community-based socialization and improve application supporting infrastructure.

Keywords: Policy Effectiveness, Public Service, Kalimasada.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan sebuah upaya perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dalam rangka mendukung pembangunan nasional secara

menyeluruh. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, Pemerintah Indonesia telah merancang dan menetapkan *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025* melalui Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010. Dalam periode tersebut, seluruh kementerian, lembaga negara, serta

pemerintah daerah diarahkan agar mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik-praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta memiliki kapabilitas dan akuntabilitas tinggi, sekaligus mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan akhir dari reformasi birokrasi ini adalah untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek paling penting dalam penyelenggaraan negara, karena berfungsi sebagai instrumen utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam konteks negara demokratis, pelayanan publik bukan hanya sebuah kewajiban administratif, tetapi juga merupakan perwujudan komitmen pemerintah untuk melayani warganya dengan sebaik-baiknya. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor yang bersentuhan langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan administrasi kependudukan. Keberhasilan dalam sektor-sektor ini menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi yang tengah dijalankan (Anggraeni, 2021).

Menurut Sinambela (2006), pada dasarnya setiap individu membutuhkan pelayanan dari negara. Oleh karena itu, pemerintah wajib membangun sistem pelayanan publik yang akuntabel dan transparan guna menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat secara adil dan merata. Dalam era modern yang ditandai oleh pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek), serta kemudahan akses informasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan responsif menjadi semakin tinggi. Pemerintah, sebagai penyelenggara layanan, dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital agar mampu menghadirkan pelayanan yang relevan dan efisien. Ketidakmampuan untuk beradaptasi akan memperlebar kesenjangan antara ekspektasi publik dan kapasitas pelayanan pemerintah, yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara.

Dalam konteks yuridis, pelayanan publik telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik. Definisi tersebut menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan administratif, tetapi juga merupakan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh negara sebagai bentuk tanggung jawab konstitusional.

Moenir (2000:7) juga menambahkan bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya yang memiliki tujuan tertentu, yaitu memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh individu maupun kelompok yang memiliki otoritas untuk itu. Dalam

pelaksanaannya, pelayanan publik tidak hanya memerlukan aspek teknis administratif, tetapi juga membutuhkan pendekatan yang humanis, proaktif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Namun demikian, masih banyak tantangan dalam praktik pelayanan publik di Indonesia. Salah satunya adalah munculnya berbagai laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara, terutama pemerintah daerah. Berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia, pada Triwulan II Tahun 2024 tercatat sebanyak 2.635 laporan pengaduan yang masuk. Sebagian besar laporan tersebut ditujukan kepada instansi pemerintah daerah yang dianggap melakukan tindakan maladministratif. Adapun pihak pelapor mayoritas berasal dari masyarakat perorangan yang merasa dirugikan oleh buruknya penyelenggaraan layanan. Fenomena ini mencerminkan bahwa meskipun kerangka hukum dan kebijakan telah tersedia, implementasi di lapangan masih sering mengalami kendala, baik dari sisi teknis, kapasitas sumber daya manusia, maupun integritas lembaga penyelenggara layanan itu sendiri.



Gambar 1. Kelompok Pelapor dan Terlapor Dugaan Maladministrasi

Situasi ini menggarisbawahi pentingnya penguatan reformasi birokrasi secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi peraturan dan kelembagaan, tetapi juga dari aspek budaya kerja, pengawasan publik, dan pemanfaatan teknologi digital. Pelayanan publik yang prima hanya dapat terwujud jika ada sinergi antara sistem yang baik, pelaksana yang berintegritas, dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengawas dan pengguna layanan. Dengan demikian, reformasi birokrasi tidak dapat dipandang sebagai program jangka pendek, melainkan sebagai proses berkelanjutan yang membutuhkan komitmen, konsistensi, dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, baik di pusat maupun di daerah.

Administrasi kependudukan merupakan bagian integral dari sektor pelayanan publik yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah secara maksimal dan profesional. Pelayanan administrasi kependudukan berperan penting dalam menyediakan data dan informasi yang akurat, lengkap, dan mutakhir mengenai kondisi demografis masyarakat. Informasi ini menjadi landasan penting dalam perumusan kebijakan publik dan perencanaan pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan harus senantiasa ditingkatkan

agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di sejumlah daerah. Berbagai keluhan masyarakat yang sering muncul antara lain menyangkut pelayanan yang lambat, antrean yang panjang, prosedur yang berbelit-belit, keterbatasan waktu pelayanan, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, hingga gangguan teknis pada sistem aplikasi atau perangkat mesin pelayanan. Persoalan lain yang turut menjadi perhatian adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak melakukan pembaruan terhadap dokumen kependudukannya, meskipun telah terjadi perubahan data, seperti status perkawinan, alamat, atau informasi penting lainnya (Sastradiredja, 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem administrasi kependudukan belum berjalan secara optimal dan masih membutuhkan berbagai perbaikan yang bersifat menyeluruh.

Merespons persoalan tersebut, pemerintah mendorong setiap daerah untuk melakukan inovasi dalam bidang pelayanan publik, khususnya pada sektor administrasi kependudukan. Salah satu kebijakan yang mendukung semangat inovasi tersebut adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Regulasi ini memberikan dorongan dan ruang bagi pemerintah daerah untuk berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai terobosan inovatif. Melalui kompetisi ini, pemerintah daerah diharapkan tidak hanya fokus pada efisiensi, tetapi juga mampu menciptakan layanan yang adaptif, partisipatif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal.

Pemerintah Kota Surabaya menjadi salah satu daerah yang menunjukkan komitmen kuat dalam melakukan inovasi pelayanan, khususnya dalam sektor administrasi kependudukan. Inovasi ini dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sebagai unsur pelaksana urusan otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Dispendukcapil bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan, seperti biodata penduduk, kartu keluarga (KK), kartu identitas anak (KIA), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat keterangan kependudukan, hingga akta pencatatan sipil. Dalam pelaksanaannya, Dispendukcapil mengacu pada prinsip-prinsip otonomi daerah serta asas tugas pembantuan yang diatur dalam perundang-undangan yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengatur bahwa administrasi kependudukan merupakan sistem yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak administratif setiap penduduk dalam layanan publik. Selain itu, sistem ini juga dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum terkait penerbitan dokumen kependudukan secara adil dan tanpa diskriminasi. Dalam kerangka ini, pemerintah pusat dan pemerintah daerah memiliki tanggung jawab yang sama dalam memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh haknya atas dokumen resmi yang sah. Sebagai bentuk komitmen

terhadap amanat undang-undang tersebut, Dispendukcapil Kota Surabaya secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pendekatan digital ini diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Meskipun telah dilakukan berbagai inovasi, Dispendukcapil Kota Surabaya tetap membuka diri terhadap masukan, saran, dan kritik dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menunjukkan adanya semangat evaluatif dan perbaikan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya membangun pelayanan yang lebih baik. Salah satu penelitian yang relevan terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dispendukcapil adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Priyono (2003) dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory* dengan skala Likert dan analisis data berdasarkan instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merujuk pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya berada dalam kategori “kurang baik”. Hal ini dibuktikan dengan nilai SKM sebesar 73,69 yang mendapatkan bobot nilai “C”, yang berarti bahwa kualitas pelayanan masih berada di bawah standar harapan masyarakat. Temuan ini menjadi refleksi penting bagi instansi pemerintah dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan yang lebih konkret dan strategis, baik dari sisi prosedur, infrastruktur, maupun kualitas sumber daya manusia.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya menjadi tuntutan normatif, tetapi juga merupakan kebutuhan nyata masyarakat yang harus dipenuhi secara serius. Pemerintah daerah, khususnya melalui Dispendukcapil, harus terus berinovasi dan mengembangkan pelayanan yang humanis, berbasis teknologi, serta menjamin keadilan administratif bagi seluruh penduduk. Tantangan-tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik harus dijawab dengan solusi yang partisipatif dan terukur, agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah dapat terus tumbuh dan terjaga.

Tabel 1. Hasil Penilaian Pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya Tahun 2023

Unit Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	KET
Persyaratan	2.83	70.75	C	Kurang Baik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.72	68	C	Kurang Baik
Waktu Penyelesaian	2.52	63	D	Tidak Baik

Unit Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	KET
Biaya tarif	3.80	95	A	Sangat Baik
Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	2.83	70.75	C	Kurang Baik
Kompetensi	2.98	74.5	C	Kurang Baik
Perilaku Pelaksanaan	3.03	75.75	C	Kurang Baik
Sarana dan Prasarana	2.92	73	C	Kurang Baik
Pengaduan, Saran dan Masukan	3.17	79.25	B	Baik
Hasil SKM		73.69	C	Kurang Baik

Berdasarkan data pada tabel di atas, Dispendukcapil Kota Surabaya perlu meningkatkan kualitas pelayanannya, karena hasil SKM masih tergolong kurang baik. Peningkatan layanan akan berdampak positif, sebab semakin tinggi kepuasan masyarakat, semakin besar pula kepercayaan mereka terhadap layanan publik.

Pemerintah Kota Surabaya terus mendorong pemenuhan pelayanan publik berbasis teknologi melalui Program Kalimasada, yang ditetapkan dalam SK Wali Kota No. 188.45/318/436.1.2/2021 dan diluncurkan pada 18 November 2021. Program ini bertujuan mempermudah akses layanan administrasi kependudukan (adminduk), seperti KTP digital (IKD), dengan mendekatkan layanan ke tingkat RT di wilayah tempat tinggal warga. Kalimasada melibatkan kerja sama antara ketua RT/RW, staf kelurahan, dan Kader Surabaya Hebat (KSH), serta didukung oleh aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) sebagai inovasi dari platform E-Lampid sebelumnya.

Melalui aplikasi KNG yang dapat diunduh melalui Play Store, masyarakat bisa mengurus berbagai dokumen kependudukan secara mandiri. Program ini dijalankan di seluruh wilayah Kota Surabaya, mencakup 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Di wilayah Kelurahan Balongsari, meskipun pemerintah telah mempermudah prosedur, masih banyak warga yang belum melakukan pembaruan data kependudukannya, terutama terkait akta kelahiran anak dan IKD.

Kecamatan Tandes, tempat Kelurahan Balongsari berada, memiliki jumlah penduduk sebanyak 91.922 jiwa tersebar di enam kelurahan. Kurangnya kesadaran warga untuk memperbarui dokumen menjadi tantangan utama dalam keberhasilan implementasi program ini. Pemerintah setempat terus mengupayakan sosialisasi agar masyarakat lebih sadar akan pentingnya kelengkapan administrasi kependudukan.



Gambar 2. Sebaran Penduduk Kecamatan Tandes

Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Balongsari, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya, berjalan sesuai ketentuan dan permintaan masyarakat selama Januari–Oktober 2024. Namun, program Kalimasada belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal, karena masih rendahnya kesadaran warga dalam memperbarui dokumen kependudukan seperti KK ber-barcode, KIA, dan KTP Digital. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan program Kalimasada masih perlu ditingkatkan.

Tabel 2. Statistik Pengurusan Administrasi Kependudukan di RT 3 TW 4 dan RT 2 RW 5 Kalimasada (Periode 6 Bulan)

No	Jenis Layanan	RT 3 RW 4 Kalimasada	RT 2 RW 5 Kalimasada	Total Pengajuan	Jumlah Selesai Tepat Waktu	Jumlah Terhambat	Persentase Selesai Tepat Waktu	Rata-rata Waktu Penyelesaian (Hari)
1	Pembuatan KTP	100	120	220	200	20	90.91%	5
2	Pembuatan KK	80	100	180	170	10	94.44%	4
3	Pembuatan Akta Kelahiran	60	55	115	105	10	91.30%	6
4	Pembuatan Akta Perkawinan	40	30	70	60	10	85.71%	7
5	Pembuatan Akta Perceraian	20	15	35	30	5	85.71%	8
Total		280	320	600	565	55	94.17%	6.0

Oleh karena itu, berdasarkan uraian data dan permasalahan terkait program Kalimasada yang telah dijelaskan di atas pada wilayah Kelurahan Balongsari, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya, artikel ini akan membahas mengenai efektivitas program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan di Kelurahan Balongsari Kota Surabaya.

METODE

Metode penelitian adalah langkah ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sesuai tujuan tertentu. Menurut Moleong (2011), metode ini mencakup konsep, ciri-ciri, dan dasar teoritis yang mendasarinya, serta harus bersifat logis dan empiris agar dapat diamati dan dipahami oleh orang lain. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2011) bertujuan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu yang diamati secara menyeluruh (holistik).

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah mengkaji efektivitas Program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan di Kelurahan Balongsari, Kota Surabaya. Peneliti menggunakan teori perencanaan “lima tepat” dari Nugroho (2014), yang terdiri atas:

1. Tepat Kebijakan

Menilai sejauh mana kebijakan Program Kalimasada dirumuskan sesuai dengan permasalahan yang ingin diatasi, serta apakah kebijakan tersebut dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dan misi yang relevan.

2. Tepat Pelaksanaan

Mengkaji kesesuaian pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksana dapat berasal dari pemerintah, kerja sama antarlembaga, masyarakat/swasta, atau melalui mekanisme privatisasi (*contracting out*).

3. Tepat Target

Berfokus pada tiga aspek: (a) kesesuaian target dengan rencana awal tanpa tumpang tindih, (b) kesiapan target untuk diintervensi, dan (c) apakah program merupakan inovasi baru atau pembaruan dari kebijakan sebelumnya.

4. Tepat Lingkungan

Dibagi menjadi dua lingkungan:

- a. Lingkungan internal kebijakan (endogen): mencakup sumber otoritas, komposisi jejaring organisasi yang terlibat, serta posisi tawar antar aktor kebijakan.
- b. Lingkungan eksternal kebijakan (eksogen): meliputi opini publik, interpretasi lembaga strategis seperti media dan kelompok kepentingan, serta individu berpengaruh dalam proses kebijakan.

5. Tepat Proses

Proses implementasi kebijakan terdiri dari:

- a. *Policy acceptance*: pemahaman publik dan pemerintah terhadap kebijakan sebagai aturan yang harus dilaksanakan.
- b. *Policy adoption*: penerimaan kebijakan sebagai keharusan masa depan oleh publik dan pemerintah.
- c. *Strategic readiness*: kesiapan publik dan birokrat pelaksana untuk menjalankan kebijakan secara aktif.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Balongsari, Jl. Raya Balongsari, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan judul skripsi dan memudahkan penulis dalam memperoleh data serta berinteraksi langsung dengan pegawai untuk mendukung kelancaran proses penelitian. Dengan informan penelitian:

1. Ibu Minarti, S.T. selaku Lurah Kelurahan Balongsari, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya;
2. Bapak Akhmad Rofik Kurniawan, SH. selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Balongsari, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya;
3. Bapak Matngali selaku Ketua RT. 03 RW. 04 Kelurahan Balongsari, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya;
4. Ibu Faridawati selaku Kader Surabaya Hebat RT. 02 RW. 04 Kelurahan Balongsari, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya;
5. Ibu Suswati selaku masyarakat penerima layanan Program Kalimasada Kelurahan Balongsari, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, data primer dalam penelitian ini

diperoleh langsung dari wawancara dengan key informan yang dinilai paling memahami efektivitas Program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan di Kelurahan Balongsari, serta melalui observasi dan pengamatan langsung. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari sumber yang telah ada seperti surat kabar, media elektronik, dokumentasi foto pelayanan, SK Wali Kota, dan dokumen terkait lainnya, yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pertama, wawancara dilakukan sebagai metode utama untuk menggali informasi secara mendalam dari informan yang dianggap memahami isu penelitian. Mengacu pada Moleong (2011), wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu antara pewawancara dan pihak yang diwawancarai. Dalam pelaksanaannya, penulis menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya, namun tetap fleksibel terhadap perkembangan pertanyaan berdasarkan situasi di lapangan. Hal ini memungkinkan penulis untuk mengeksplorasi informasi yang lebih luas dan relevan.

Kedua, observasi digunakan sebagai pelengkap wawancara untuk mengamati langsung perilaku subjek, interaksi selama proses wawancara, serta konteks sosial yang menyertainya. Menurut Garayibah (dalam Emzir, 2012), observasi adalah kegiatan yang memusatkan perhatian pada suatu fenomena guna memahami penyebab dan pola yang mendasarinya. Dengan observasi, peneliti dapat memperoleh data tambahan yang tidak selalu muncul dalam percakapan wawancara, namun penting untuk mendukung analisis.

Ketiga, dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tertulis dari berbagai sumber, seperti dokumen resmi, arsip, laporan, surat, foto, dan catatan kegiatan. Patton (dalam Emzir, 2012) menjelaskan bahwa dokumen merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif karena mampu memberikan gambaran rinci mengenai kondisi atau peristiwa yang sedang diteliti. Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2011) juga membedakan dokumen menjadi dokumen pribadi dan dokumen resmi, yang keduanya dapat dimanfaatkan untuk memperkaya data penelitian. Dengan menggabungkan ketiga teknik ini, diharapkan hasil penelitian menjadi lebih valid, menyeluruh, dan kontekstual.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berkesinambungan, dimulai sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga seluruh data dianggap lengkap dan memadai. Proses ini bersifat induktif, artinya peneliti menyusun pemahaman dan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul dari data yang telah diperoleh di lapangan. Ketika melakukan wawancara, peneliti langsung menganalisis jawaban informan. Jika dirasa belum cukup, peneliti akan melanjutkan atau mengembangkan pertanyaan hingga diperoleh data yang dinilai kredibel. Proses ini dilakukan secara mendalam dan berulang agar hasil penelitian benar-benar mencerminkan realitas yang diteliti.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Emzir, 2011), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga data mencapai

titik jenuh. Terdapat tiga tahapan utama dalam analisis data kualitatif, yaitu: (1) Reduksi Data, yaitu proses memilih, menyaring, menyederhanakan, dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari lapangan agar lebih mudah dianalisis. Tujuannya adalah menyusun data ke dalam bentuk yang lebih terorganisir dan bermakna. (2) Penyajian Data (*Data Display*), yaitu menampilkan data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian naratif, tabel, bagan, atau skema agar dapat ditafsirkan lebih lanjut. Dalam penelitian ini, data yang disajikan juga dianalisis menggunakan teori efektivitas “lima tepat” dari Nugroho (2014). (3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu tahapan akhir di mana peneliti merumuskan makna dari keseluruhan data yang telah diolah. Kesimpulan ini bersifat sementara dan akan terus diuji validitasnya sepanjang proses penelitian berlangsung hingga diperoleh temuan yang benar-benar kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Kalimasada merupakan salah satu inovasi unggulan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya yang bertujuan menciptakan lingkungan masyarakat yang sadar dan tertib dalam administrasi kependudukan (adminduk). Program ini diluncurkan pada bulan November 2021 sebagai bentuk perintisan kawasan yang menekankan pentingnya kelengkapan dokumen kependudukan bagi setiap warga. Dalam implementasinya, Kalimasada menunjuk minimal satu Ketua RT di setiap RW di seluruh kelurahan sebagai perintis layanan adminduk, yang bertugas memfasilitasi masyarakat dalam pengurusan dokumen secara lebih dekat dan mudah.

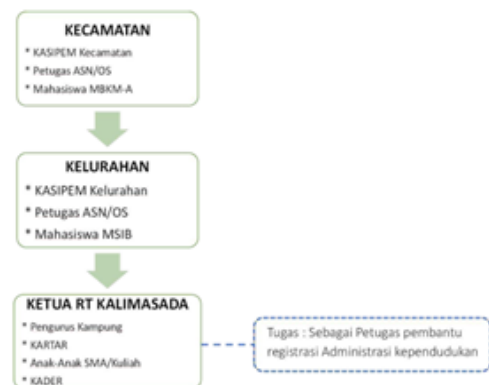
Ketua RT memegang peran strategis sebagai pembantu registrasi untuk empat jenis layanan utama, yaitu pindah datang, pindah keluar, akta kelahiran, dan akta kematian. Selain itu, mereka juga menjadi ujung tombak dalam menyosialisasikan berbagai informasi terkait jenis layanan, tempat pelayanan, serta syarat dan prosedur pengurusan dokumen. Adapun layanan lainnya seperti pembuatan KTP, KK, dan KIA diarahkan untuk diurus secara mandiri melalui layanan online atau langsung ke kantor kelurahan. Hal ini menunjukkan adanya upaya desentralisasi layanan yang lebih inklusif dan menjangkau masyarakat hingga ke level paling bawah.

Program Kalimasada tidak hanya bertujuan menyederhanakan birokrasi, tetapi juga menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan valid. Dokumen seperti akta kelahiran tidak hanya dibutuhkan saat anak mendaftar sekolah, tetapi juga penting bagi orang dewasa dan lansia untuk keperluan hukum, warisan, serta ibadah haji atau umrah. Pemerintah Kota Surabaya menyadari bahwa masih banyak warga, terutama generasi terdahulu, yang belum memiliki dokumen lengkap, sehingga perlu pendekatan yang aktif, humanis, dan berbasis komunitas untuk meningkatkan partisipasi mereka.

Dari sisi regulasi, pelaksanaan Program Kalimasada didukung oleh sejumlah dasar hukum, antara lain: Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018,

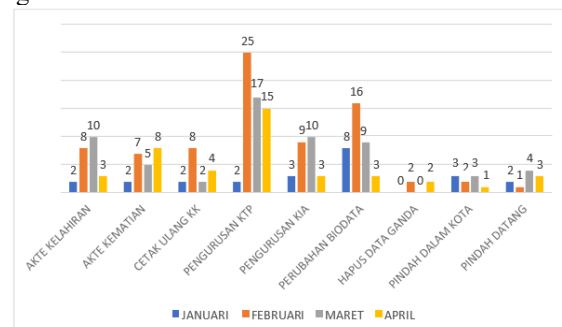
Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 dan No. 4 Tahun 2017, serta Peraturan Wali Kota Surabaya No. 10 Tahun 2022 dan Keputusan Wali Kota Surabaya No. 188.45/318/436.1.2/2021 tentang Penetapan Kawasan Kalimasada. Regulasi-regulasi ini memberikan legitimasi serta pedoman teknis dalam pelaksanaan program di seluruh wilayah Kota Surabaya.

Dalam pelaksanaannya, Ketua RT tidak bekerja sendiri, melainkan dapat berkolaborasi dengan pengurus kampung, Karang Taruna, pelajar SMA/mahasiswa, dan Kader Surabaya Hebat (KSH). Kolaborasi ini sangat penting untuk mendukung keberhasilan program, khususnya dalam membantu warga yang belum melek teknologi atau mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Melalui pendekatan gotong royong ini, Kalimasada diharapkan mampu membentuk lingkungan yang lebih sadar administrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan kualitas data kependudukan secara menyeluruh.



Gambar 2. Skema Kolaborasi Program Kalimasada

Penelitian ini berfokus pada efektivitas Program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan di Kelurahan Balongsari, Kota Surabaya. Program ini dilandaskan pada Keputusan Wali Kota Surabaya No. 188.45/318/436.1.2/2021 yang menekankan pentingnya peran serta RT dan RW dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. RT dan RW bertugas sebagai pelaksana perintisan kawasan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil observasi, data pelaksanaan Program Kalimasada di Kelurahan Balongsari selama Januari hingga April 2024 telah dihimpun melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) sebagai alat bantu pelaksanaan program.



Gambar 3. Pelayanan Adminduk Program Kalimasada Januari-April 2024

Dalam kurun waktu empat bulan pertama tahun 2024, tercatat sebanyak 204 warga Kelurahan Balongsari telah mengakses layanan administrasi kependudukan melalui Program Kalimasada dengan menggunakan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Dari jumlah tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah pengurusan KTP, yang mencapai 59 warga atau sekitar 28,92% dari total layanan. Sementara itu, layanan yang paling sedikit digunakan adalah penghapusan data ganda, hanya oleh 4 warga atau 1,96%. Jika dibandingkan dengan jumlah total penduduk Kelurahan Balongsari yang mencapai 9.398 jiwa, maka capaian ini mewakili sekitar 2,17% warga yang telah dilayani melalui program tersebut.

Meskipun angka tersebut belum signifikan secara keseluruhan, data ini menunjukkan adanya tren positif dan antusiasme masyarakat terhadap kemudahan yang ditawarkan oleh Program Kalimasada, khususnya dalam upaya menciptakan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan. Seiring dengan berjalannya waktu, angka ini diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan intensitas sosialisasi dan perbaikan layanan.

Untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas program ini berjalan, peneliti menggunakan teori perencanaan “lima tepat” yang dikemukakan oleh Nugroho (2014). Teori ini menjadi acuan dalam menganalisis kecocokan program dengan kebijakan, pelaksanaan, target sasaran, lingkungan pendukung, serta proses yang dijalankan, guna melihat keberhasilan Program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan masyarakat di Kelurahan Balongsari.

Tepat Kebijakan

Ketepatan kebijakan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi sebuah program publik. Dalam konteks Program Kalimasada yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Surabaya, ketepatan kebijakan dapat ditelaah melalui kesesuaian antara substansi kebijakan dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat, kesesuaian antara perumusan kebijakan dengan karakteristik permasalahan yang ingin dipecahkan, serta kesesuaian antara lembaga yang merumuskan kebijakan dengan kewenangan serta kapasitas kelembagaannya. Program Kalimasada secara khusus dirancang untuk meningkatkan kesadaran dan ketertiban administrasi kependudukan masyarakat melalui pendekatan berbasis komunitas. Program ini tertuang dalam Keputusan Wali Kota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan. Kebijakan ini bukan hanya berfungsi sebagai regulasi administratif, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam menyelesaikan persoalan nyata di lapangan, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen administrasi kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan akta kematian.

Sebagai pelaksana kebijakan di tingkat kelurahan, Lurah Balongsari, Ibu Minarti, S.T., menegaskan bahwa pihaknya sangat mendukung penuh implementasi Program Kalimasada. Ia menyatakan bahwa kehadiran program ini sangat membantu perangkat kampung, khususnya RT dan

RW, dalam menjalankan peran mereka sebagai ujung tombak pelayanan publik di lingkungan masyarakat. Dengan mendekatkan layanan kepada masyarakat, misalnya dengan memanfaatkan Ketua RT untuk membantu pengurusan dokumen adminduk, maka aksesibilitas masyarakat terhadap layanan tersebut semakin meningkat. Selain itu, Lurah Balongsari juga melihat bahwa program ini mampu menjadi solusi konkrit terhadap permasalahan administrasi kependudukan di tingkat lingkungan. Ketika warga tidak memiliki KTP, akta kelahiran, atau dokumen lainnya, Ketua RT dapat langsung memberikan bantuan dan memfasilitasi pengurusannya melalui sistem dan aplikasi yang telah disediakan. Hal ini dinilai sangat efektif karena tidak semua warga memiliki kemampuan untuk mengakses layanan daring secara mandiri.

Pandangan tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Akhmad Rofik Kurniawan, S.H., selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Balongsari. Ia menyoroti pentingnya proses disposisi dan sosialisasi internal atas kebijakan Program Kalimasada kepada seluruh pegawai kelurahan. Menurutnya, arahan dari pimpinan telah disampaikan melalui berbagai forum koordinasi dan sosialisasi internal agar seluruh pegawai memiliki pemahaman yang utuh mengenai substansi dan urgensi program ini. Meski diakui bahwa tingkat pemahaman pegawai masih beragam, mayoritas telah memahami bahwa Program Kalimasada berkontribusi signifikan dalam upaya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Program ini juga sejalan dengan visi dan orientasi Kelurahan Balongsari yang menekankan pada kualitas pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, serta pembangunan sistem administrasi yang lebih tertib dan terintegrasi.



Gambar 4. Sosialisasi Program Kalimasada Kelurahan

Respon positif juga datang dari pelaksana teknis di lapangan, salah satunya adalah Bapak Matngali, Ketua RT 03 RW 04 Kelurahan Balongsari. Dalam wawancaranya, beliau menyampaikan bahwa implementasi Program Kalimasada di tingkat RT dirasakan sangat membantu dalam menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi kependudukan warga. Berdasarkan evaluasi pribadi di wilayahnya, hampir seluruh masalah adminduk yang sebelumnya sulit diatasi kini dapat ditangani secara lebih cepat dan efisien berkat kehadiran program ini. Ia memperkirakan bahwa sekitar 99% warga di wilayahnya telah merasakan manfaat dari program tersebut, mulai dari kemudahan dalam pengurusan akta kelahiran, penggantian KTP, hingga pelaporan kematian. Menurutnya, Program Kalimasada seharusnya tidak hanya dilanjutkan, tetapi juga diperluas cakupan dan intensitas pelaksanaannya di seluruh wilayah Kota Surabaya.

Selain itu, dukungan kebijakan terhadap peran Ketua RT sebagai pelaksana program juga diperkuat melalui surat penunjukan resmi dari Kecamatan Tandes. Surat tersebut memberikan legitimasi formal kepada RT untuk bertindak sebagai petugas pembantu registrasi administrasi kependudukan di wilayah masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan telah disusun dan didukung dengan perangkat administratif yang lengkap serta pelibatan aktor yang tepat, baik dari sisi struktur pemerintahan maupun komunitas masyarakat.



Gambar 5. Surat Penunjukan RT Sebagai Petugas Pembantu

Jika dianalisis secara komprehensif, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan kebijakan Program Kalimasada tercermin dari beberapa hal. Pertama, substansi program dirancang berdasarkan kebutuhan riil masyarakat yang sering terkendala dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kedua, karakteristik program disesuaikan dengan kondisi sosiokultural masyarakat Surabaya yang majemuk, dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan partisipatif dan berbasis komunitas. Ketiga, program ini dirumuskan dan dijalankan oleh lembaga yang memiliki otoritas dan kewenangan, yakni Pemerintah Kota Surabaya melalui Dispendukcapil, serta dijalankan secara berjenjang hingga ke tingkat RT/RW.

Dengan demikian, implementasi kebijakan Program Kalimasada dapat dikatakan tepat dan relevan dalam konteks pelayanan publik yang adaptif, efisien, dan inklusif. Respons positif dari berbagai pihak, baik dari unsur pemerintahan, perangkat kelurahan, hingga pelaksana teknis di lingkungan masyarakat menunjukkan bahwa program ini layak untuk terus dikembangkan sebagai salah satu model inovasi pelayanan publik berbasis komunitas di Indonesia. Ketepatan kebijakan yang ditunjukkan oleh Program Kalimasada menjadi salah satu fondasi penting dalam upaya menciptakan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan yang modern, responsif, dan berkelanjutan.

Tepat Pelaksanaan

Pelaksanaan Program Kalimasada di Kelurahan Balongsari dapat dinilai telah berjalan sesuai dengan tujuan utama dari kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya, yaitu untuk meningkatkan kesadaran dan

ketertiban administrasi kependudukan masyarakat melalui pendekatan berbasis lingkungan atau komunitas. Ketepatan pelaksanaan kebijakan ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksana program, yaitu aparat kelurahan, RT/RW, dan unsur masyarakat seperti Kader Surabaya Hebat (KSH), menjalankan tugasnya sesuai dengan mandat kebijakan dan berhasil menciptakan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan secara langsung di lingkungan warga.

Lurah Kelurahan Balongsari, Ibu Minarti, S.T., dalam wawancara menyampaikan bahwa program ini sangat bermanfaat bagi masyarakat. Ia menekankan bahwa pelayanan administrasi kependudukan kini tidak perlu lagi dilakukan langsung di kantor kelurahan, karena dapat diakses melalui peran serta aparat kampung, khususnya RT dan RW, yang berada di lingkungan tempat tinggal masyarakat. Namun, Ibu Minarti juga menyampaikan beberapa tantangan, seperti masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam memperbarui dokumen kependudukan mereka, serta kendala teknis seperti keterbatasan akses internet dan kebutuhan akan perangkat HP Android yang memadai untuk menjalankan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan sudah sesuai arah, masih diperlukan dukungan infrastruktur serta peningkatan literasi digital masyarakat.

Pelaksanaan program ini juga telah memiliki dasar hukum dan surat tugas resmi sebagaimana tertuang dalam Surat Perintah Menjalankan Tugas dari Lurah Balongsari Nomor: 400.12/177/436.9.26.1/2023, yang menunjuk petugas pembantu registrasi pelayanan adminduk di setiap Balai RW. Hal ini menunjukkan adanya legalitas dan kejelasan struktur pelaksana program di lapangan. Keberadaan surat perintah tersebut menjadi salah satu bentuk formalisasi peran RT dan RW sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di tingkat masyarakat, memperkuat aspek tata kelola dan akuntabilitas pelaksanaan program Kalimasada.



Gambar 6. Surat Perintah Tugas Program Kalimasada Kelurahan Balongsari

Sementara itu, Bapak Akhmad Rofik Kurniawan, S.H., selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Balongsari, menambahkan bahwa pihaknya telah mengembangkan dan menerapkan enam strategi utama dalam pelaksanaan program Kalimasada. Strategi-strategi tersebut meliputi: (1) sosialisasi langsung kepada

masyarakat, (2) pelayanan jemput bola ke rumah-rumah warga, (3) kolaborasi aktif dengan tokoh masyarakat serta RT dan RW, (4) pemanfaatan media informasi baik digital maupun manual, (5) monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan program, serta (6) pendekatan persuasif dalam mengedukasi masyarakat. Strategi tersebut bersifat partisipatif, edukatif, dan kolaboratif, sehingga mampu menjangkau masyarakat dari berbagai latar belakang sosial dan tingkat literasi yang berbeda. Beliau juga menyatakan bahwa walaupun masih terdapat beberapa tantangan, pelaksanaan Program Kalimasada secara umum telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik dalam meningkatkan kesadaran warga terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Selain itu, peran Kader Surabaya Hebat (KSH) sebagai unsur pelaksana di lapangan juga sangat penting. Salah satu KSH di Kelurahan Balongsari, Ibu Faridawati, menjelaskan bahwa KSH memiliki pemahaman yang baik tentang substansi dan tujuan Program Kalimasada. Kader ini berfungsi sebagai penghubung antara kebijakan pemerintah dan kebutuhan warga. Mereka secara aktif menyampaikan informasi, mendampingi warga yang mengalami kesulitan, serta memastikan bahwa proses pengurusan administrasi kependudukan berjalan dengan lancar dan tepat sasaran. KSH berperan besar dalam menyukseskan program dengan menjembatani kesenjangan pemahaman teknologi dan informasi di kalangan masyarakat.

Dukungan dari masyarakat juga menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan program. Ibu Suswati, salah satu warga Kelurahan Balongsari, menyampaikan pengalamannya sebagai penerima manfaat dari Program Kalimasada. Ia mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi kini dirasa lebih cepat, praktis, dan tidak berbelit-belit. Dengan adanya layanan yang lebih dekat dengan tempat tinggal, masyarakat merasa lebih nyaman dan tidak ragu untuk mengurus dokumen mereka. Selain itu, keterlibatan langsung RT, RW, dan Kader Surabaya Hebat dalam mendampingi proses pengurusan dokumen turut menambah rasa kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan Program Kalimasada telah berhasil mencapai tujuan kebijakan, yakni memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, meningkatkan kesadaran warga terhadap pentingnya kelengkapan dokumen pribadi, serta memperkuat kerja sama antara aparat pemerintah dan masyarakat. Dengan model pelaksanaan yang mengedepankan kolaborasi, desentralisasi pelayanan ke tingkat RT/RW, serta didukung oleh teknologi informasi melalui aplikasi KNG, Program Kalimasada dapat menjadi contoh implementasi kebijakan publik yang responsif dan berbasis komunitas.



Gambar 7. Pelaksanaan Kalimasada di Balai RW

Kendati demikian, keberlanjutan keberhasilan program ini tetap memerlukan penguatan di berbagai aspek, seperti peningkatan infrastruktur digital, pelatihan literasi digital bagi masyarakat dan aparat kampung, serta monitoring yang lebih intensif terhadap efektivitas pelaksanaan di lapangan. Dengan demikian, pelaksanaan Program Kalimasada tidak hanya tepat sasaran dan tepat pelaksana, tetapi juga tepat dalam membangun budaya pelayanan publik yang adaptif dan berkelanjutan.

Tepat Target

Ketepatan target dalam pelaksanaan Program Kalimasada merujuk pada sejauh mana sasaran kebijakan telah sesuai dengan perencanaan awal, tidak tumpang tindih dengan intervensi kebijakan lain, serta relevan terhadap kondisi masyarakat yang akan menerima manfaat program tersebut. Dalam konteks implementasi di Kelurahan Balongsari, ketepatan target tercermin dari berbagai pihak yang dilibatkan serta pemahaman menyeluruh dari perangkat kelurahan mengenai tujuan program.

Lurah Kelurahan Balongsari, Ibu Minarti, S.T., menegaskan bahwa sasaran utama Program Kalimasada adalah seluruh warga yang memiliki hak atas dokumen administrasi kependudukan. Ia menyampaikan bahwa layanan jemput bola yang dilakukan melalui perangkat kampung sangat membantu tugas-tugas kelurahan dalam mengoptimalkan pelayanan adminduk. Dalam wawancara tersebut, Ibu Minarti menjelaskan bahwa sepanjang siklus hidup masyarakat mulai dari kelahiran hingga kematian terdapat dokumen kependudukan yang sangat penting dan harus dimiliki, seperti akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan akta kematian. Dengan demikian, program ini tidak hanya menyasar kelompok usia tertentu, tetapi menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Selain dari unsur pimpinan kelurahan, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Balongsari, Bapak Akhmad Rofik Kurniawan, S.H., juga menegaskan adanya perubahan positif yang signifikan sejak diterapkannya Program Kalimasada. Ia menyatakan bahwa kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen administrasi meningkat, yang ditandai dengan semakin banyak warga yang secara mandiri mengurus dokumen kependudukan mereka tanpa harus menunggu imbauan dari kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa target kebijakan, yakni menciptakan masyarakat yang sadar administrasi, telah tercapai secara bertahap. Lebih jauh, beliau

menambahkan bahwa pelaksanaan program ini melibatkan berbagai unsur pelaksana mulai dari pegawai kelurahan, RT, RW, hingga Kader Surabaya Hebat (KSH), serta elemen lain seperti kader PKK, Posyandu, dan petugas kesehatan, yang semuanya turut andil dalam mendukung kesuksesan program.

Senada dengan pernyataan di atas, Bapak Matngali, Ketua RT. 03 RW. 04 Kelurahan Balongsari, juga mengungkapkan bahwa sasaran Program Kalimasada jelas ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan langsung dari lingkungan tempat tinggal mereka. Ia menekankan bahwa warga kini dapat mengurus dokumen seperti KTP dan Kartu Keluarga (KK) dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus pergi ke kantor kelurahan, karena sudah tersedia layanan langsung di tingkat RT melalui skema Kalimasada. Menurutnya, program ini menjangkau seluruh warga Kelurahan Balongsari sebagai target utama, dan terbukti memudahkan serta mempercepat proses pelayanan adminduk.

Berdasarkan berbagai informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Program Kalimasada telah tepat dalam menentukan target intervensinya. Target yang ditetapkan sesuai dengan rencana, tidak bertentangan dengan kebijakan lain, serta telah menyasar masyarakat yang siap menerima manfaat dari program tersebut. Intervensi ini juga bersifat baru sekaligus pembaruan dari pendekatan pelayanan sebelumnya yang lebih terpusat. Kini, pelayanan dilakukan lebih dekat dengan masyarakat melalui sistem berbasis lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan target Program Kalimasada tidak hanya terletak pada siapa yang dilayani, tetapi juga pada bagaimana strategi pelayanan dilakukan agar adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dukungan dan partisipasi aktif dari seluruh elemen, baik internal pemerintahan maupun masyarakat sipil, menjadi indikator keberhasilan program dalam mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan berkelanjutan.

Tepat Lingkungan

Ketepatan target dalam konteks lingkungan kebijakan mencakup dua aspek utama, yaitu lingkungan internal (endogen) dan lingkungan eksternal (eksogen), yang keduanya berperan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik. Lingkungan internal merujuk pada interaksi antara institusi perumus kebijakan dan pelaksana di tingkat teknis, yang terlibat langsung dalam eksekusi program. Elemen kunci dalam lingkungan internal ini mencakup *authoritative arrangement* atau pengaturan otoritas yang menentukan siapa yang memiliki wewenang dalam proses pelaksanaan, *network composition* yang mengatur struktur jejaring antar-lembaga (baik pemerintah maupun masyarakat sipil), serta *implementation setting*, yaitu posisi tawar para aktor yang menjalankan kebijakan di lapangan. Di sisi lain, lingkungan eksternal menyangkut opini publik, persepsi masyarakat luas, interpretasi lembaga strategis seperti media massa dan kelompok kepentingan, serta kontribusi individu-individu yang memiliki pengaruh signifikan dalam menginterpretasikan dan mendukung implementasi kebijakan tersebut.

Dalam konteks pelaksanaan Program Kalimasada di Kelurahan Balongsari, aspek lingkungan internal telah menunjukkan kondisi yang kondusif. Hal ini tercermin dari pernyataan Ibu Minarti, S.T., selaku Lurah Kelurahan Balongsari, yang menegaskan adanya koordinasi dan dukungan kuat dari perangkat RT/RW serta petugas kelurahan. Mereka tidak hanya berpartisipasi dalam pelaksanaan program, tetapi juga siap menerima pelatihan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam mendukung program. Ini mencerminkan adanya jejaring kerja yang terstruktur dan kolaboratif antara elemen pemerintah lokal dan komunitas di tingkat akar rumput.

Selain itu, dari sisi lingkungan eksternal, peran Kader Surabaya Hebat (KSH) menjadi sangat vital. Dalam wawancara dengan Ibu Faridawati, salah satu KSH di Kelurahan Balongsari, terlihat bahwa kader memiliki pengaruh besar dalam menjembatani informasi antara pemerintah dan masyarakat. KSH juga membantu masyarakat dalam mengakses layanan secara lebih mudah, sehingga memperkuat keterlibatan warga dalam program Kalimasada. KSH sebagai representasi dari kelompok kepentingan dalam masyarakat dapat diidentifikasi sebagai salah satu kekuatan pendorong implementasi program yang efektif di lapangan.

Lebih lanjut, dari pernyataan Ibu Suswati selaku masyarakat penerima layanan, dapat disimpulkan bahwa persepsi publik terhadap program Kalimasada bersifat positif. Warga merasa terbantu karena program ini menyederhanakan proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai keberadaan program sebagai relevan dan selaras dengan kebutuhan riil mereka, yang merupakan indikator kuat bahwa lingkungan eksternal mendukung keberlangsungan dan keberhasilan program.

Dengan demikian, berdasarkan keseluruhan wawancara dan pengamatan, dapat disimpulkan bahwa Program Kalimasada telah berhasil mengintegrasikan lingkungan internal dan eksternal kebijakan secara tepat. Kolaborasi antarpelaksana internal berjalan secara sinergis, dan dukungan dari masyarakat serta elemen strategis eksternal seperti KSH memperkuat penerimaan dan efektivitas program. Hal ini menunjukkan bahwa program tidak hanya didesain dengan baik, tetapi juga diimplementasikan dalam konteks sosial yang mendukung, sehingga memiliki potensi besar untuk mewujudkan tujuan menciptakan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan.

Tepat Proses

1. Policy Acceptance

Pada tahap awal ini, yang menjadi fokus adalah bagaimana publik dalam hal ini masyarakat Kelurahan Balongsari memahami kebijakan sebagai aturan main yang penting dan layak untuk diterima demi kepentingan bersama di masa depan. Di sisi lain, pemerintah selaku pelaksana kebijakan memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut dijalankan secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Akhmad Rofik Kurniawan, SH., selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Balongsari, diketahui bahwa masyarakat memberikan respon yang sangat baik

terhadap pelaksanaan Program Kalimasada. Tingkat kepuasan masyarakat terbilang tinggi, ditandai dengan meningkatnya antusiasme masyarakat dalam menerima layanan administrasi kependudukan, khususnya karena pendekatan jemput bola yang dilakukan oleh pihak kelurahan. Pelayanan yang langsung hadir di tengah masyarakat menciptakan suasana yang lebih akrab dan memudahkan akses, sehingga masyarakat merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Tingginya tingkat apresiasi ini merupakan bukti bahwa publik sudah mulai menerima dan memahami keberadaan program sebagai sebuah kebutuhan yang relevan dan mendesak, serta sebagai bentuk nyata dari perbaikan tata kelola pelayanan publik.

2. *Policy Adoption*

Tahapan ini menitikberatkan pada kesediaan masyarakat untuk tidak hanya menerima kebijakan, tetapi juga mengadopsinya sebagai bagian dari aktivitas keseharian mereka, selaras dengan kesiapan pemerintah dalam mengoperasionalkan kebijakan sebagai perangkat kerja resmi. Dalam pelaksanaan Program Kalimasada, adopsi kebijakan oleh masyarakat dapat dilihat dari partisipasi aktif mereka dalam menggunakan layanan yang disediakan, termasuk dalam proses pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Dukungan dari elemen masyarakat seperti Kader Surabaya Hebat (KSH) sangat signifikan. Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Faridawati, KSH memiliki peran penting dalam menyosialisasikan program, membantu pendataan warga, dan memastikan bahwa informasi serta layanan dapat tersampaikan secara tepat sasaran. Mereka juga menjadi penghubung antara pemerintah kelurahan dan masyarakat, terutama dalam memberikan pemahaman yang benar tentang manfaat serta prosedur program. Koordinasi yang baik antara KSH, RT, RW, serta aparat kelurahan menjadi fondasi yang memperkuat proses adopsi kebijakan di tingkat akar rumput. Dalam konteks ini, Program Kalimasada telah berhasil melewati tahap adopsi dengan menciptakan keterlibatan yang nyata antara pemerintah dan warga.

3. *Strategic Readiness*

Tahap ketiga dan terakhir dalam implementasi kebijakan publik adalah *strategic readiness*, yang berarti kesiapan strategis baik dari pihak publik maupun birokrat pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan. Publik diharapkan tidak hanya mengetahui dan menerima program, tetapi juga siap menjadi bagian dari proses pelaksanaan. Sebaliknya, birokrat pelaksana juga harus menunjukkan kesiapan dalam aspek teknis, administratif, dan komunikatif. Dalam hal ini, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suswati, salah satu warga Kelurahan Balongsari, masyarakat telah menunjukkan kesiapan tersebut. Ia menyampaikan bahwa keberadaan Program Kalimasada sangat membantu proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Tidak hanya memudahkan, program ini juga memberikan rasa aman karena layanan dapat diakses tanpa harus jauh-jauh datang ke kantor kelurahan. Keberadaan petugas yang langsung hadir ke

lingkungan warga menciptakan kenyamanan dan rasa kepercayaan dari masyarakat terhadap sistem pelayanan publik. Di sisi lain, aparat kelurahan juga menunjukkan kesiapan melalui berbagai strategi pelayanan seperti jemput bola, sosialisasi, serta kerja sama dengan RT/RW dan kader. Kesiapan ini menjadi sinyal kuat bahwa semua pihak yang terlibat sudah berada pada posisi yang siap secara strategi dan teknis untuk menjalankan kebijakan dengan maksimal.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pemaparan dari bagian sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa perihal Efektivitas Program Kalimasada dalam Meningkatkan Kesadaran Administrasi Kependudukan di Kelurahan Balongsari Kota Surabaya secara umum efektivitas program berarti suatu program tersebut telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan sasaran atau tujuan yang diinginkan sesuai dengan analisis teori menurut Nugroho (2014) yang mana terdapat “lima tepat” sebagai berikut:

1. Ketepatan Kebijakan: Program Kalimasada dianggap tepat karena mampu mengatasi masalah dalam pengurusan administrasi kependudukan dengan mendekatkan pelayanan ke lingkungan warga.
2. Ketepatan Pelaksanaan: Pelaksanaan program berjalan baik melalui kolaborasi RT, RW, dan KSH serta mendapat respon positif dari masyarakat, meskipun masih ada kendala teknis pada aplikasi pendukung KNG.
3. Ketepatan Target: Program berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan mendorong penggunaan teknologi (aplikasi KNG), sekaligus meningkatkan kapasitas aparat dalam e-government.
4. Ketepatan Lingkungan: Kalimasada menciptakan lingkungan tertib administrasi melalui peran aktif RT sebagai pelaksana layanan di lingkungan masing-masing.
5. Ketepatan Proses: Para pelaksana program memahami tugas dengan baik, dan masyarakat merespons positif program ini karena memudahkan akses layanan di luar jam kerja atau sekolah.

Secara keseluruhan, Program Kalimasada efektif dalam meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan di tingkat lokal.

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam hal Efektivitas Program Kalimasada dalam Meningkatkan Kesadaran Administrasi Kependudukan di Kelurahan Balongsari Kota Surabaya berdasarkan hasil penelitian dan analisis diperoleh sebagai berikut:

1. Lebih mengintensifkan lagi sosialisasi kepada masyarakat berbasis komunitas, artinya bahwa setiap elemen yang ada seperti karang taruna, ibu-ibu PKK, kader lansia, dan kelompok-kelompok yang ada diadakan rutin forum pertemuan dengan agenda pemahaman mendalam dan sosialisasi terkait sadar adminduk di Kelurahan Karangpoh;

2. Perlunya pengadaan sarana pendukung untuk setiap titik pelayanan seperti di tingkat RT dan RW dengan diberikan HP Android yang memadai dengan kecepatan dan spesifikasi tertentu yang dianggap cukup dan layak memberikan pelayanan yang prima dan efektif;
3. Perlunya evaluasi yang menyeluruh guna meningkatkan efektivitas kinerja dan mengukur keberhasilan Program Kalimasada di Kelurahan Balongsari dengan pelaksanaan berbagai kegiatan peningkatan kapasitas dan kualitas sumber daya penyelenggara layanan adminduk.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, A. (2021). *Pelayanan publik dan reformasi birokrasi di Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Emzir. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif: Analisis data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi penelitian kualitatif* (edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2000). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, R. (2014). *Public policy: Dinamika kebijakan, analisis kebijakan, manajemen kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Priyono, A. (2003). *Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Surabaya: Laporan Penelitian (tidak diterbitkan).
- Sastradiredja, M. (2021). *Problematika pelayanan administrasi kependudukan: Studi kasus di daerah urban*. Surabaya: Litera Press.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Wali Kota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan.