

Efektifitas Pelayanan Adminduk Yang Unggul Melalui Inovasi Program Kalimasada Di Kantor Kelurahan Tanah Kali Kedinding Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya

Bahij Berliana Kusuma Dewi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Bambang Kusbandrijo
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota SBY, Jawa Timur 60118
Korespondensi penulis: bahijberliana958@gmail.com

Abstract. *The Kalimasada (Civil Administration Aware Community Environment) program is an innovation from the Surabaya City Population and Civil Registration Service which aims to improve Population Administration services for Surabaya City residents. Optimization of the Kalimasada program will be achieved if the administrative service itself can be carried out with superior service. Based on this background, this research aims to analyze the implementation of superior services from the Kalimasada program at the Tanah Kali Kedinding Village Office. The basic qualitative research method became the procedure for implementing this research, where the author then obtained data through interviews and observation results during the research period at the Kali Kedinding Land Office. The research results show that there are still two principles of excellent service that cannot be fulfilled in the implementation of the Kalimasada program at the Tanah Kali Kedinding Village Office. Thus, it can be concluded that the implementation of the Kalimasada program in Tanah Kali Kedinding is less effective, this may be due to the lack of clarity regarding the two principles of superior service.*

Keywords: *Kalimasada, Adminduk Service, Public*

Abstrak. Program Kalimasada (Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Sipil) merupakan sebuah inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan bagi warga Kota Surabaya. Optimalisasi program Kalimasada akan tercapai apabila pelayanan administrasi itu sendiri dapat terlaksana dengan pelayanan yang unggul. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan yang unggul dari program Kalimasada di Kantor Kelurahan tanah Kali Kedinding. Metode penelitian kualitatif landasan menjadi prosedur pelaksanaan penelitian ini, dimana penulis kemudian memperoleh data melalui wawancara serta hasil observasi selama periode penelitian di Kantor Tanah Kali Kedinding. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat dua prinsip pelayanan prima yang belum dapat dipenuhi dalam pelaksanaan program Kalimasada di Kantor Kelurahan Tanah Kali Kedinding. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Kalimasada di Tanah Kali Kedinding kurang efektif, hal ini mungkin disebabkan karena belum adanya kejelasan mengenai dua prinsip pelayanan yang unggul.

Kata kunci: Kalimasada, Pelayanan Adminduk, Masyarakat

LATAR BELAKANG

Dalam rangka memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik, maka kawasan pemerintahan menyelenggarakan digitalisasi pelayanan publik, serta berbagai kebijakan yang mengatur hal tersebut telah ditetapkan. Contohnya yakni Perpres Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mana dalam pasal 1 Ayat (1) telah dijelaskan bahwa SPBE adalah Penyelenggara pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan pada pengguna SPBE. Lalu untuk didahkannya perpres ini maka bukti bahwa pemerintah sangat mendukung tersenggaranya digitalisasi dalam pelayanan publik. (Crystallography, 2016)

Kemajuan teknologi yang menonjolkan segala tugas yang dulunya diselesaikan dengan tangan, namun kini dapat diselesaikan digital dengan memanfaatkan teknologi. Pedoman ini merupakan kebutuhan krusial yang harus dipatuhi dalam setiap aspek kehidupan sehari-hari, termasuk bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan, dan bidang terkait lainnya. Untuk itu, digitalisasi memiliki keuntungan yang penting dalam hal ini karena

Guna mengimplementasikan program tersebut, Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Surabaya mengembangkan solusi inovatif bernama E - Klampid, yaitu sebuah website yang berfungsi sebagai representasi resmi dari kantor kabupaten Surabaya dalam mengelola pinjaman mahasiswa dengan cara online. Inovasi tersebut diharapkan dapat mengatasi beberapa permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pengasuhan anak mulai diharapkan antrian panjang itu membutuhkan waktu lama hingga jauhnya lokasi Disdukcapil dan penjangkauan masyarakat. Inovasi ini akan mengatasi beberapa permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pengasuhan anak mulai dari antrian panjang yang membutuhkan waktu lama hingga jauhnya lokasi Disdukcapil dan penjangkauan masyarakat. Menghadapi tantangan tersebut, inovasi Harapanya dalam E - Kalmpid nantinya dapat membantu masyarakat umum dalam menggunakan layanan administrasi penitipan anak.

Setelah program E - Klampid selesai, masih banyak relawan yang enggan mengupdate data administrasi program tersebut. Sebagian besar dari mereka mengakui bahwa mereka tidak memiliki dokumentasi untuk administrasi utang, seperti kontrak pinjaman, kontrak pembelian, dan sebagainya.

Berdasarkan permasalahan diatas, Disdukcapil Kota Surabaya membuat inovasi baru berupa program kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Disdukcapil). Kalimasada merupakan program program yang digunakan untuk menyelenggarakan

kependudukan dan dilaksanakan pada tingkat RT. Klimasada digunakan untuk menyelenggarakan kependudukan dan dilaksanakan pada tingkat RT. Tujuan dari pelaksanaan program ini adalah untuk meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat umum, khususnya bagi mereka yang terdampak oleh faktor ketidakpastian. Implementasi program ini adalah untuk meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat umum. Program Kalimasada dimungkinkan oleh Aplikasi KNG ini, aplikasi tersebut adalah alat yang dapat diimplementasikan setiap Rukun Tetangga Surabaya untuk mengakses layanan adminduk (Pemerintah Kota Surabaya., 2021)

Program Kalimasada baru yang terdiri dari empat layanan yakni Akta Kelahiran , Akta Kematian, Pindah Masuk, dan Pindah Keluar dapat dilaksanakan dengan akses yang paling mudah dan terjangkau. Akses pengajuan tidak hanya dapat dilakukan di kelurahan melainkan dapat dilakukan melalui RT yang ditunjuk sebagai RT Kalimasada.

Program Kalimasada akan mencapai potensi maksimal apabila tugas Pelayanan Kependudukan dapat diselesaikan tepat waktu. Excellent Service disebut juga pelayanan prima, secara sederhana dapat digambarkan sebagai jenis pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar masyarakat, artinya pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan masyarakat oleh industri maupun pemerintahan.

Dengan adanya ciri - ciri utama tersebut , optimalisasi pelayanan tetap dapat tercapai. Untuk itu, peneliti tertarik untuk melakukan analisis mengenai pelaksanaan program Kalimasada yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Tanah Kali Kedinding. Penulis ingin melakukan analisa terkait pelaksanaan program Kalimasada yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Tanah Kali Kedinding. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana program utama Kalimasada diterapkan di kantor kelurahan Tanah Kali Kedinding Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Kata efektivitas lebih mengacu pada out put yang telah ditargetkan. Efektivitas merupakan faktor yang sangat penting dalam pelajaran karena menentukan tingkat keberhasilan suatu model pembelajaran yang digunakan.

Mengacu dari beberapa pengertian efektivitas yang telah dikemukakan oleh para ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dicapai dari penerapan suatu model pembelajaran, dalam hal ini diukur dari hasil belajar siswa, apabila hasil belajar siswa meningkat maka model pembelajaran tersebut dapat

dikatakan efektif, sebaliknya apabila hasil belajar siswa menurun atau tetap (tidak ada peningkatan) maka model pembelajaran tersebut dinilai tidak efektif. Jadi tingkat keefektifan model pembelajaran Problem Based Learning diukur dari out-put

METODE PENELITIAN

Magang dan Studi Independen merupakan Program dari Kemendikbudristek yang ditujukan untuk mahasiswa se Indonesia. Program ini dibuat bertujuan agar Indonesia memiliki penerus bangsa yang lebih banyak lagi. Dalam hal ini, Mahasiswa yang lolos magang sebelumnya disaring dan diseleksi sesuai dengan ketentuan mitra masing-masing. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan ketentuan sebagai mana mestinya, lalu setelah mahasiswa tersaring dispenduk mengarahkan untuk alur sebelum terjun magang hingga selesai pelaksanaan Kerja Praktek Lapangan.

Dalam pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan di kantor kelurahan Tanah Kali kedinding. Pelayanan yang ada di kantor kelurahan Tanah Kali Kedinding wilayah Kota Surabaya ini yakni tentang data kependudukan seperti, akta lahir akta kematian, pindah dalam kota menumpang, pindah dalam kota rumah milik sendiri, pindah datang menumpang, pindah datang rumah milik sendiri, pindah keluar, keabsahan akta, kutipan kedua akta, pemutakhiran biodata, buka blokir, dispensasi SKPWNI, dispensasi pindah, tambah jiwa, akta lahir anak seorang ibu, dll. Selanjutnya di kantor kelurahan tanah kali kedinding ini juga melayani waris, izin perusahaan, bantuan, dll yang berhubungan dengan kesra.

Pelaksanaan kegiatan kerja praktek dilakukan selama 5bulan yang terhitung mulai 14 Agustus 2023 sampai dengan 28 desember 2023. Rincian dalam 5 bulan tersebut singkatnya pada bulan agustus pelaksanaan pembekalan yang dilakukan di gedung siola lantai 4 yang dilakukan secara hybrid, kegiatan tersebut di pandu oleh petugas/staf Dispendukcapil Kota Surabaya. Selanjutnya pada awal bulan september dilakukan apel pelepasan dengan bapak Eri Cahyadi selaku walikota surabaya yang dilanjutkan untuk terjun langsung ke kelurahan tujuan.

Waktu pelaksanaan selama kerja praktek yang dilaksanakan di kantor kelurahan Tanah Kali Kedinding yakni, Pada hari Senin sampai dengan Kamis dimulai pada pukul 07.30 - 16.00 WIB. Tapi jika pada hari Selasa malam ada pelayanan malam di setiap balai RW kegiatan tersebut merupakan program kebijakan dari bapak walikota surabaya agar memudahkan warga terkait urusan kependudukan, program tersebut yakni Sayang Warga. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada hari selasa malam dari pukul 18.00 sampai dengan

20.00. Lalu untuk hari jum'at kegiatan kerja praktek dimulai pukul 07.30 sampai dengan 15.00. selanjutnya untuk hari sabtu tetap buka untuk melayani warga tetapi hanya untuk urusan pengambilan dokumen. Pelaksanaan kegiatan magang ditempatkan di kantor kwlurahan tanah kali kedinding yang bertempat di Jalan Kedung Cowek 348, Tanah Kali Kedinding, Kec. Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur.

Dalam kegiatan praktek kerja magang ditempatkan di Kantor Kelurahan Tanah Kali Kedinding yang beralamat di Jalan Kedung Cowek 348, Tanah Kali Kedinding, Kec. Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur. Kegiatan yang dilakukan ketika di kantor Kelurahan Pacarkeling yakni :

1. Submit pengajuan pemohon yang datang dikantor kelurahan tanah kali kedinding. Submit pengajuan pemohon yang dimaksud yaitu membantu memasukkan data pemohon yang sedang mengajukan, pengajuan tersebut lewat aplikasi yang diciptakan oleh dispendukcapil yakni Klampid New Generation (KNG).
2. Program Sayang Warga, pelaksanaan kegiatan tersebut setiap hari selasa malam saja yang dilaksanakan di setiap balai yang masuk dalam lingkup Kelurahan Tanah kali kedinding, yang dimana jumlah RW di kelurahan tanah kali kedinding ini berjumlah 12 Rukun Warga.
3. Kalimasada, kegiatan ini membutuhkan banyak pihak yang terlibat antara lain RT, RW, dan juga Warga Target yang ada di databse kalimasada dispendukcapil. Kegiatan ini dilaksanakan selama pelaksanaan praktek kerja lapangan berlangsung. Aturan dari dispendukcapil kota surabaya ketika praktek kerja lapangan dijalankan yakni harus menghabiskan data target hingga 4 RT kalimasada.
4. Sosialisasi Katepay, kegiatan ini dilaksanakan di SMPN 15 Surabaya. kegiatan ini berdasarkan aturan dari dispendukcapil yang bersifat wajib.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis terapkan yakni pada harapan warga yang dapat memberikan alasan, mengapa warga lebih memilih untuk memperoleh pelayanan dengan biro jasa dibandingkan dengan datang langsung ke kantor kelurahan. Karena besarnya harapan yang ada dalam diri warga kepada pemerintah mengharuskan pemerintah untuk dapat melayani setiap kebutuhan masyarakatnya. Dengan ini menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah untuk melayani masyarakat. Lalu selain itu, selaku pihak yang bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan adminduk.

Lalu, hal yang perlu diperhatikan Berdasarkan hasil observasi , penulis menemukan bahwa masyarakat sebagian besar menggunakan software Perantara untuk mengelola dokumen administrasi terkait penitipan anak itu. Hasil observasi , penulis menemukan bahwa masyarakat sebagian besar menggunakan software Perantara untuk mengelola administrasi besar terkait penitipan anak. terdapat beberapa pegawai yang dinilai bias dalam proses pemeriksaan dokumen administrasi . warga sekitar yang tidak puas dengan lokasinya tetap mendapat bantuan pengelolaan kependudukan di RW.

Berdasarkan uraian di atas, Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun implementasi awal program di Kantor Kelurahan Tanah Kali Kedinding adalah telah mengurangi sebagian keluhan pelanggan, namun belum sepenuhnya mengatasi keluhan tersebut. Oleh karena itu, ada sebagian warga yang lebih cenderung menggunakan perantara Oleh itu daripada mengikuti prosedur administrasi kependudukan di kelurahan tanah kedinding. Seringkali, warga mengetahui biaya administrasi yang terkait dengan layanan perantara tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka bisa disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Unggul program Kalimasada masih belum dapat diterapkan seutuhnya di kantor kelurahan tanah Kali Kedinding. Dan adapun berikut ini yang merupakan simpulan dari setiap prinsip pelayanan prima yang digunakan dalam melakukan analisis terhadap penelitian ini, yaitu:

1. Submit pengajuan pemohon yang datang dikantor kelurahan tanah kali kedinding. Submit pengajuan pemohon yang dimaksud yaitu membantu memasukkan data pemohon yang sedang mengajukan, pengajuan tersebut lewat aplikasi yang diciptakan oleh dispendukcapil yakni Klampid New Generation (KNG).
2. Program Sayang Warga, pelaksanaan kegiatan tersebut setiap hari selasa malam saja yang dilaksanakan di setiap balai yang masuk dalam lingkup Kelurahan Tanah kali kedinding, yang dimana jumlah RW di kelurahan tanah kali kedinding ini berjumlah 12 Rukun Warga.
3. Kalimasada, kegiatan ini membutuhkan banyak pihak yang terlibat antara lain RT, RW, dan juga Warga Target yang ada di databse kalimasada dispendukcapil. Kegiatan ini dilaksanakan selama pelaksanaan praktek kerja lapangan berlangsung. Aturan dari dispendukcapil kota surabaya ketika praktek kerja lapangan dijalankan yakni harus menghabiskan data target hingga 4 RT kalimasada.

4. Sosialisasi Katepay, kegiatan ini dilaksanakan di SMPN 15 Surabaya. kegiatan ini berdasarkan aturan dari dispendukcapil yang bersifat wajib.

Penerapan penerapanprogram Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar dari Kependudukan) di Surabaya sangat penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan kependudukan. Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) di Surabaya sangat penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan kependudukan . Dengan cara ini, warga dapat memenuhi perolehan layanan administrasi kependudukan juga berfungsi sebagai salah satu metode pelaksanaan program Kalimasada yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menjalankan tugas administratif pembersihan lokasi masing - masing individu.

DAFTAR REFERENSI

- Crystallography, X. D. (2016). ~~濟無~~*No Title No Title No Title*. 9(September), 1–23.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2021). No Title. *PROGRAM KALIMASADA DILUNCURKAN, EMPAT LAYANAN ADMINDUK DI SURABAYA DAPAT DIURUS MELALUI KETUA RT*.