

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PROGRAM  
KALIMASADA DI KELURAHAN SUKOLILO BARU**

**Abdur Rouf**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[roupabdurr@gmail.com](mailto:roupabdurr@gmail.com);

**Yusuf Hariyoko**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat bisa dikatakan efektif apabila masyarakat mendapat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dengan adanya kepuasan tersebut pelayanan publik kepada masyarakat sudah efektif. Pemerintah dan Pemerintahan tidak terlepas dari kata "pelayanan", karena pemerintah diciptakan dan dibentuk adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan mendasar maupun kebutuhan yang bersifat umum, sehingga pada hakikatnya pelayanan merupakan fungsi dasar dari pemerintah. Pemerintah harus mampu memenuhi seluruh kebutuhan. Dalam penelitian yang dilakukan pada artikel ini ingin mengetahui seberapa efektif pelayanan publik kepada masyarakat pada program kalimasada di kelurahan sukolilo baru.

**Kata kunci:** *Efektivitas, Pelayanan Publik, pemerintahan*

**ABSTRACT**

The effectiveness of public services to the community can be said to be effective if the community gets satisfaction with the services provided, with this satisfaction the public to the community is effective. Government and government will not be separated from "services", because the government that is formed and formed is to meet the needs of the community both basic needs and general needs, so that essentially service is a basic function of government. The government must be able to meet all needs. In the research conducted in this article, we wanted to find out how effective public services are to the community in the Kalimasada program in the Sukolilo Baru sub-district.

**Keywords:** *Effectiveness, Public Service, governance*

**A. PENDAHULUAN**

Kelurahan Sukolilo Baru yaitu kelurahan yang berada di Kecamatan Bulak Kota Surabaya, berlokasi di pinggir laut/selat madura, dengan penduduk bermata pencaharian nelayan dan dekat dengan penduduk pemukiman angkatan tentara

negara indonesia. Pelayanan kelurahan sukolilo mempunya slogan yaitu “Keluar membawa solusi” yang artinya setiap warga sukolilo yang datang ke kelurahan dengan sebuah kepentingan atau masalah maka dari pihak kelurahan akan melayani dan membantu warganya sampai urusannya selesai, namun meski demikian masih banyak warga surabaya terutama warga di sukolilo baru dari 10.500 warga masih banyak yang belum mengurus dokumen administrasi kependudukan sehingga pemerintah kota surabaya pada instansi dinas kependudukan dan catatan sipil kota surabaya membuat suatu program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Sadar Adminduk)

Program KALIMASADA merupakan suatu program yang diluncurkan oleh pemerintah kota surabaya instansi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya upaya yang akan dilakukan yaitu yang membantu membantu masyarakat lebih sadar terhadap dokumen administrasi kependudukan.. oleh karena itu dalam pelaksanaan Program kalimasada ini dibantu oleh pihak kelurahan diteruskan kepada ketua RW Ketua RT tiap-tiap Kecamatan se-Kota Surabaya sekaligus memberikan pelayanan administrasi kependudukan dalam lingkungan Rukun Tetangga guna lebih mendekatkan dan mensyadarkan pelayanan dan pengurusan Adminduk kepada masyarakat. Dalam mensukseskan program KALIMASADA, Ketua RT bisa bekerjasama dengan warga sekitar, karang taruna, pemuda pemudi baik di tingkatan sekolah menengah maupun tingkan yang lebih tinggi , Kader mendorong masyarakat mengurus dokumen kependudukannya.

Adanya program KALIMASADA tersebut sangat memberikan manfaat lebih lagi bagi warga Sukolilo, Menurut penjelasan dari Wasistiono (2003;41) menjelaskan bahwasannya salah satu tugas utama pemerintah yang terpenting itu bagaimana bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, instansi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayan kepada masyarakat. Dari penjelasan di atas secara sudah bisa kita ketahui bahwasannya pemerintah memiliki tugas pokok atau fungsi dasar pemerintahan yakni “pelayanan” dalam bentuk memberikan pelayanan umum kepada masyarakat secara keseluruhan, sehingga bentuk institusi pemerintah baik di tingkat pemerintah maupun pada pemerintah daerah memberikan inovasi-inovasi bagaimana instansi pemerintah itu dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif secara kelembagaan kepada masyarakat. karena pelayanan administrasi kependudukan pada hakekatnya merupakan hak dari masyarakat dan kembali ke masyarakat sehingga sebagai pelayan kita harus melakukan pelayanan yang lebih baik lagi.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian efektivitas pelayanan publik pada program KALIMASADA di Kelurahan Sukolilo baru ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan melakukan metode pengumpulan data melalui kegiatan observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi secara langsung.

**C. PEMBAHASAN DAN HASIL**

Pelayanan publik menurut Subarsono dan Dwiyanto (2008:136) merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Maka dapat saya simpulkan bahwa pelayanan publik efektif jika masyarakat memperoleh pelayanan yang baik, mudah dan persyaratan yang gampang. Banyak rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti melakukan pengajuan pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti halnya pindah datang dalam kota maupun luar kota, update kartu keluarga, cetak ulang kartu tanda pendudukan pengajuan akte kematian dan akte kelahiran dan yang lain.

Bisa kita lihat tabel di bawah ini perbedaan ketika sebelum ada program kalimasada dan sesudah adanya program kalimasada di kelurahan sukolilolo baru :

NO	JENIS UPDATE DATA	RUKUN WARGA	SEBELUM	SESUDAH
1	BELUM REKAM BARU	1	30	12
		2	50	24
		3	65	17
		4	10	0
		5	54	27
		6	36	11
		7	67	34
2	BELUM MEMILIKI KIA	1	132	58
		2	282	112
		3	165	87
		4	180	98
		5	122	88
		6	143	127
		7	170	152
3	BELUM UPDATE KK BER-BARCODE	1	282	189
		2	182	120
		3	317	231
		4	122	97
		5	160	150
		6	87	87
		7	147	121
4	BELUM MEMILIKI AKTE KELAHIRAN	1	17	6
		2	22	10
		3	35	7
		4	10	2
		5	5	0
		6	13	0
		7	8	0

Upaya melakukan efektivitas pelayanan publik pada program di kelurahan sukolilo baru pihak kelurahan atau kasie pemerintahan melakukan pelayanan sebagaimana ada 3 playanan sehingga warga bisa memilih untuk melakukan pengajuan bisa melihat pada gambar berikut:



*Gambar 1.1 pelayanan di kantor kelurahan*



*Gambar 1.2 pelayanan di balai*

Sebagai bentuk efektivitas dan efisiensi kelurahan sukolilo memberikan pelayanan pada kantor kelurahan sukolilo baru dan pelayanan pada setiap balai RW. sehingga setiap warga yang ingin melakukan pengurusan tidak jauh jauh ke kantor cukup dengan di balai RW masyarakat sudah bisa melakukan pengajuan.

Berdasarkan hasil data yang sudah di peroleh, kemampuan meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sukolilo Baru dapat dilihat dari berbagai aspek, sebagai berikut:

#### **Aspek Produktivitas**

Aspek ini menentukan keberhasilan dari sebuah pelayanan Publik dalam mengatasi dan menunjang berbagai kebutuhan fasilitas bagi masyarakat. Adapun Sarana dan Prasarana untuk mendukung Pelayanan di Kantor Kelurahan Sukolilo Baru sudah memadai, hal ini ditunjukkan dari ruangan yang nyaman dan adanya fasilitas seperti media Elektronik yang ditunjang aplikasi Klampid New Generation (KNG).

Aplikasi Klampid New Generation (KNG) merupakan aplikasi yang membantu meningkatkan tingkat efisiensi pengelolaan administrasi, contohnya dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan seperti akte kelahiran&kematian, pemutakhiran biodata pada kartu keluarga, cetak ulang kartu tanda kependudukan dan Administrasi lainnya bisa langsung diakses melalui aplikasi sehingga membantu mempercepat segala aktivitas keperluan warga Sukolilo Baru dalam pembuatan administrasi kependudukan tanpa harus selalu datang ke kelurahan.

#### **Aspek Kualitas Layanan**

Aspek Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018:83)

Mengacu pengertian di atas, aspek kualitas pelayanan di kelurahan sukolilo melalui program KALIMASADA yaitu semua pegawai pelayanan publik di

terjunksan ke semua balai RW dan ada juga yang langsung JEMPUT BOLA langsung kerumah warga untuk mendukung hubungan birokrasi yang baik akan tetapi masih banyak warga yang masih belum sadar terhadap administrasi kependudukan bagi warga sukolilo baru

#### **Aspek Responsivitas**

Menurut Tangklisan (2005), responsivitas adalah kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun program dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan agenda ataupun program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. “respon melayani kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan para pegawai kelurahan cukup baik namun ada warga yang kesusu dalam pengurusan administrasi kependudukan mau cepat dan itupun tidak bisa di diselesaikan karena dalam proses urus administrasi kependudukan hasil jadi bisa diambil dalam 15 hari kerja” ujar kasie pemerintahan kelurahan sukolilo baru.

#### **Aspek Responsibilitas**

Responsibilitas mempunyai arti sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepada seseorang. Responsibilitas ini lebih memfokuskan kepada perasaan memiliki tanggungjawab untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai *deadline*, di kelurahan sukolilo baru para petugas pelayanan publik masih belum cukup responsibilitas dalam menyelesaikan tugas dikarenakan faktor manusiawi kadang ada yang memiliki perasaan tanggung jawab dalam mengemban tugasnya tetapi dalam masalah seperti ini sudah lumrah dan masih bisa diperbaiki dalam aspek responsibilitas.

### **D. PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Dari hasil yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka penulis mendapatkan kesimpulan dari pembahasan efektivitas pelayanan publik pada program kalimasada diatas bahwasannya efektifitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan sukolilo baru cukup efektif mulai dari kecepatan, ketepatan, dalam melayanani masyarakat sehingga masyarakat di kelurahan sukolilo mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan lain-lainnya.

Dalam pelayanan pasti ada yang namanya beberapa pelayanan yang masih belum efektif seperti pelayanan yang dilakukan di semua balai RW kelurahan sukolilo baru yang mana jam kerja di balai RW tersebut mulai dari jam 10.00 sampai dengan 16.00 dari sisi pegawai yang hanya nunggu warga datang dan juga di sisi warga yang masih belum sadar tentang administrasi kependudukan jadi dalam program KALIMASADA masih belum terelasaki dengan baik.

#### **Saran**

Saran penulis kepada pegawai kelurahan sukolilo baru dalam menjalankan pelayanan publik terhadap masyarakat dan menjalankan program KALIMASADA dari pemerintahan kota Surabaya agar lebih baik kedepannya yaitu:

1. Melakukan Sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat tentang seberapa pentingnya administrasi kependudukan dan bagaimana tata cara pengurusan agar warga lebih tau dan sadar tentang administrasi kependudukan

2. Informasi pelayanan Balai RW harus di infokan tiap hari kepada Ketua RT agar warga tau kapan ada pelayanan dan tidak.
3. Melakukan Jemput Bola seperti KK,KTP dan AKTE yang sudah jadi dan masih belum di ambil ber minggu-minggu di kelurahan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, N. (2017). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN KOTA BAMBU UTARA KECAMATAN PALMERAH JAKARTA BARAT*. 1(2), 174–189.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Journal, C. D., Nanda, S., & Putri, A. (2022). *PROGRAM KALIMASADA MELALUI APLIKASI KLAMPID DI*. 3(2), 1112–1117.
- Nurfadila. (2019). Analisis Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Dispendukcapil Surabaya . *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, Vol. 8(No. 2), 1–21.  
<http://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/1097>
- Rifai, A. (2018). Efektivitas pelaynan publik di kelurahan babakan kalanganyarkecamatan pandegeglang. *Jurnal KAPemda - Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 13(7), 98–107.
- Sugiyono, P. D. (n.d.). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&d*.
- Solihin, D., & Semendawai, R. (2013). *Optimalisasi Otonomi Daerah Kebijakan, Strategi dan Upaya* (p. 9). <http://repository.unsada.ac.id/cgi/oai2>
- Wasistiono. Sadu. (2003). Perkembangan Organisasi Abad ke 21 dan Kemungkinan Penerapannya di Indonesia. Bahan Matrikulasi PPs. MAPD STPDN. Jatinangor
- Subarsono dan Agus Dwiyanto, (2008). Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.