

## **EFEKTIVITAS PROGRAM KALIMASADA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KEJAWAN PUTIH TAMBAK**

**Tamahdur Jahro Fajariyyah**

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

**Hasan Ismail**

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

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Kalimasada dalam penerapan pelayanan public di Kelurahan Kejawan Putih Tambak. Metode yang digunakan untuk menjalankan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan adanya program Kalimasada berbasis Klampid New Generation menunjukkan beberapa faktor pendukung yang wajib di ditingkatkan di dalam pemberian layanan agar dapat mewujudkan kualitas layanan administrasi dalam suatu instansi dalam mewujudkan Kawasan lingkungan masyarakat yang sadar akan administrasi kependudukannya. Rekomendasi penelitian ini bertujuan memaparkan efektivitas program kalimasada berbasis klampid yang dapat mempermudah kepengurusan dokumen warga.

**Kata kunci:** *Klampid New Generation, Administrasi kependudukan, Pelayanan Publik*

### **ABSTRACT**

The study aims to know the effectiveness of kalimasada programs in the application of public services in the white fungal of ponds. The method used to run this study is a qualitative study. This study was chosen because it presents systematic, factual, and accurate data regarding the facts in the field. The study USES descriptive research design with a qualitative approach to explore facts about the quality of public service in the field of population administration. Studies have shown that the quality of service with the calipsat program on klampid new generation has increased some of the compulsory support factors in its delivery of services in order to achieve the quality of administrative services

within an agency in the presence of an environment in which the occupation of the occupation becomes evident. The aim of this study is to exclaim the effectiveness of kalimasada programs-based clampids that can make for citizen document management easier.

**Keywords:** *Klampid New Generation, Public Administration, Publik Service*

## **A. PENDAHULUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mempunyai visi pelayanan prima tertib administrasi kependudukan, serta memiliki beberapa misi yakni, meningkatkan pelayanan dibidang informasi kependudukan, mengkoordinasi pengendalian mobilitas penduduk. Dalam UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) dengan tujuan untuk kemudahan layanan adminduk kepada masyarakat agar lebih transparan, baik, cepat, dan mudah.(Dispendukcapilsurabaya, 2022).

Dengan diluncurkannya program Kalimasada, maka beberapa layanan Adminduk kini dapat diurus warga melalui Ketua RT setempat. Dengan demikian, warga tak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Surabaya Surabaya.(Duhita, 2018).

Pelayanan di Kejawan Putih Tambak sudah menerapkan beberapa program Pemerintah Kota Surabaya dalam pelayanan. Tujuannya masyarakat tidak perlu datang ke Kelurahan untuk pengajuan administrasi. Dengan adanya pembuatan Website serta aplikasi, masyarakat tidak mengalami kesulitan bahkan dapat mempermudah masyarakat dalam beradministrasi. Inovasi ini di harapkan berjalan dengan lancar dan membantu pemerintahan Kelurahan. Dengan di adakannya program Kalimasada yang berbasis Klampid ini juga diharapkan warga dapat dapat melihat beberapa proses pengajuan permohonan dokumen kependudukan yang telah memenuhi syarat dan siap di entry di akun Klampid dengan begitu warga dapat mengetahui mengapa penerbitan dokumen kependudukan tersebut memakan waktu 7 hari kerja bahkan 14 hari kerja. Surabaya guna mengoptimalkan pelayanan kependudukan yang mudan dijangkau oleh sebagian warga masyarakat.

Namun masih sering terdapat beberapa permasalahan yang sering dijumpai di kelurahan bahkan Disdukcapil Kota Surabaya yakni kurang tertibnya warga dalam melengkapi dokumen kependudukan dengan adanya permasalahan yang timbul itu Disdukcapil Kota Surabaya tentunya memiliki banyak inovasi guna untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi publik demi pemerataan

kelengkapan dokumen yang dimiliki warga masyarakat, salah satu pengoptimalan administrasi kependudukan di Kota Surabaya pihak Disdukcapil Kota Surabaya meluncurkan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan), yang didalamnya terdapat beberapa kemudahan dalam proses administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui website KNG (Klampid New Generation). Salah satu wilayah di Kota Surabaya yang merealisasikan program Kalimasada adalah Kelurahan Kejawan Putih Tambak.

## **B. METODELOGI**

Metode yang digunakan untuk menjalankan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Menurut Nazir (2014:43) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. (Nazir, 2014). Menurut John W. Creswell, penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan(Creswell, 2013), menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian disini yang dimaksud adalah masyarakat yang kurang sadar dan tertib adminduk.

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial.

Menurut Nawawi (1998: 63) penelitian dengan mode deskriptif dapat diartikan menjadi tata cara pemecahan sebuah masalah dengan menyelidiki, menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian disini yang dimaksud adalah petugas di lapangan yang memberika layanan dan juga reabelity atau keandalan.

Fokus penelitian ini merupakan garis besar sebagai batasan peneliti untuk mengamati dan melaksanakan suatu objek yang diteliti. Fokus penelitian ini berpusat pada kualitas pelayanan publik yaitu, Tigibles, reliability, responsivitas pemberi layanan , assurance tercapainnya layanan yang diberikan, dan terakhir empaty dari petugas di lapangan dalam memberikan pelayanan.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan fokus yang telah ditentukan, maka diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut:

### **Tangibles atau Bukti Fisik**

Tangibles memiliki pemahaman suatu kemampuan di perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Seperti yang dapat diketahui kebijakan Pemerintah Kota khususnya Disdukcapil Kota Surabaya mengadakan program Kalimasada berbasis Klampid New Generation dengan tujuan

meningkatkan kualitas pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat agar lebih tertib dan sadar administrasi kependudukan. Maka dari itu bukti fisik kemampuan pegawai dalam menguasai inovasi pelayanan administrasi kependudukan guna untuk pengoptimalan program yang tentunya dapat menjadi contoh awal penggunaan website Klampid New Generation kepada warga.

Aplikasi KNG merupakan evolusi dari program e-Klampid yang semula berupa website, menjadi aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui Playstore untuk smartphone Android. Aplikasi ini memiliki beberapa pilihan fitur baru, mulai dari full chatbot termasuk karakter virtual bernama “Cak Takon”. Fitur ini mirip dengan WhatsApp yang memandu pengguna aplikasi saat membutuhkan bantuan. Cak Takon akan memandu pengguna atau pemohon jika mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen pendukung ke dalam aplikasi. Seperti petugas, Cak Takon akan otomatis memberikan instruksi bagaimana dan dokumen apa yang perlu diunggah. Aplikasi KNG ini diresmikan pada 1 Juli 2022 lalu. Setiap Kelurahan maupun Kecamatan telah diberi user untuk mengakses aplikasi KNG ini maka dari itu petugas pelayanan administrasi kependudukan harus memperdalam skill pembaruan inovasi pelayanan ini guna dapat mengoperasikan situs website pengajuan dokumen warga. Kelurahan Kejawan Putih Tambak menjadi salah satu Kelurahan yang petugasnya telah menerapkan aplikasi Klampid bagi pengajuan warga. Dari observasi dan penelitian yang telah dilakukan di kelurahan kejawan putih terdapat beberapa RT yang sempat kebingungan seperti pemaparan salah satu RT rintisan “Mbak, ini cara masukkan filenya untuk melengkapi dokumen pengajuan”, maka dari itu pentingnya untuk petugas melakukan sosialisasi terhadap warga agar kemampuan RT rintisan dalam menggunakan akun KNG.



Contoh Gambar Hasil Input Data di Aplikasi Klampid New Generation

### **Reliability atau Keandalan**

Reliability yaitu kemampuan suatu instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan demikian petugas pelayanan Kelurahan Kejawan Putih Tambak dapat meningkatkan kinerja agar sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa adanya praktik suap yang mana yang menyuap di dahulukan dan petugas diharapkan menjelaskan beberapa kendala apabila memang dokumen kependudukan warga belum dapat cetak dan dapat menemukan beberapa solusi entah mengeluarkan surat keterangan yang berupa lembaran. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di kelurahan, banyak dari beberapa warga di beberapa RW yang merasa kurang puas akibat dari dokumen kependudukan yang belum terbit yakni E-KTP, memang dari pihak Disdukcapil Kota Surabaya telah menghimau mengenai E-KTP telat cetak dikarenakan kekurangan stok blanko E-KTP ini yang menyebabkan E-KTP telat

tertib dan salah satu warga memberikan argumennya yaitu bapak Kasmidi “Gimana ini mbak saya cumin dikasih lembaran bukan batang KTP nya ini menjadikan saya sulit untuk membawa nya”. Dari pemaparan argumennya bapak Kasmidi Instansi kelurahan diharapkan mampu menjelaskan secara detail mengapa bisa terjadi keterlambatan cetak E-KTP dan ada solusi dari keterlambatan tersebut yakni Disdukcapil membuat Surat Keterangan pengganti E-KTP yang sementara dan suket tersebut dapat digunakan sebagai pengganti sementara Blanko E-KTP yang nantinya dapat digunakan sebagai identitas kependudukan.

### **Responsivitas pemberi layanan**

Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat juga dapat mempengaruhi warga dalam melakukan pengajuan pembuatan dokumen kependudukan, namun perlu kita ketahui pengajuan dokumen kependudukan di website Klampid New Generation memiliki waktu kerja 7 hari maksimal 14 hari, untuk mengimbangi hal ini perlunya beberapa pengertian dan penjelasan kepada warga. Petugas pelayanan administrasi kependudukan dapat melayani warga dengan cepat apabila petugas telah memberikan beberapa syarat pengajuan yang sudah lengkap dan warga telah mempersiapkannya setelah itu proses pengajuan berlangsung. Apabila Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan observasi dan pengamatan yang peneliti lakukan, pelayanan program kalimasada di Kelurahan Kejawan Putih Tambak terkait responsivitas petugas dalam melakukan layanan telah terlaksana namun masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada layanan pada masyarakat yang kurang maksimal hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh ibu Sunaini saat melakukan pengajuan cetak ulang KTP “Saya sudah mengurus dan mengajukan dokumen ke kelurahan mengenai cetak E-KTP Baru namun sampai 2 sekarang saya masih belum diberi E-Kitir untuk mengetahui proses E-KTP yang saya ajukan sebagai dokumen yang telah diajukan petugas kelurahan.” Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan responsivitas pelaksana layanan administrasi kurang maksimal, adanya ketidakpahaman mengenai inovasi baru tentunya menjadi pembaharuan kinerja layanan seharusnya para petugas tidak tinggal diam apabila memang ada penghajuan warga segera di ajukan agar warga tidak menunggu berlarut dan apabila kurang memahami mengenai perubahan layanan yang berbasis KNG perlu ditingkatkan peningkatan sumberdaya manusia pelayan public dengan memberikan pelatihan dan monitoring secara berkala oleh mitra kepada instansi.

### **Assurance Tercapainya Layanan yang Diberikan**

Petugas pelayanan administrasi kependudukan memiliki wewenang untuk mengajukan beberapa dokumen kependudukan tentunya warga masyarakat telah memberikan dokumen penting juga rahasia sebagai syarat pengajuan disini peran petugas pelayanan adminiduk yakni mampu untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada petugas instansi apabila petugas tidak akan semena mena untuk membocorkan dokumen kependudukan, dan tentunya kelurahan telah siap menanggung apabila dokumen kependudukan tersebut hilang, rusak di tangan petugas pelayanan. Berdasarkan observasi yang peneliti amati di kelurahan, beberapa warga sering cemas mengenai dokumen kependudukannya, seperti pada contoh saat pembaharuan KK dari yang berstempel menjadi KK barcode ada salah

satu warga yang berkomentar “Saya mengkhawatirkan kerahasiaan akta nikah saya dan saya was was mengenai akta nikah apabila dibawa petugas, saya mengkhawatirkan rusak atau hilang”. Dari sini peran petugas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan meyakinkan beberapa warga apabila dapat menjamin sewaktu waktu dokumen tersebut rusak atau hilang karena tanggung jawab petugas pelayanan kependudukan memang berkuat kepada dokumen penting penduduk jadi pedugas harus lebih berhati-hati dan tetap menjaga keahasiaannya.

#### **Empaty dari Petugas di Lapangan dalam Memberi Layanan**

Dapat kita ketahui bahwasannya permasalahan kependudukan yang umum terjadi yakni kurangnya kesadaran dan ketertiban warga masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukan dengananya danya program Kalimasada ini diharapkan para petugas pelayanan dapat memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang dapat diberikan kepada para warga masyarakat berupa memahami kebutuhan warga yang nantinya dapat dijelaskan beberapa syarat untuk melakukan pengajuan cetak dokumen kependudukan di akun Klampid.

Peningkatan pelayanan ini tidak hanya terfokus kepada aplikasi, peningkatan layanan program Kalimasada ini juga memiliki salah satu program didalamnya yang dinamakan sayang warga yang hampir setiap minggu lebih tepatnya hari selasa malam dan jum’at pagi teratur dilaksanakan di balai RW dimana terbagi di setiap RW terdapat satu RT rintisan yang ditunjuk untuk memegang akun Klampid New Generation guna mempersingkat jarak warga dalam kepengurusan dokumen kependudukan dapat dan cukup di balai RW dan dengan adanya program ini juga agar dapat memberikan informasi informasi terupdate dari kepengurusan dokumen kependudukan yang nantinya warag tidak akan tertinggal masa dalam kepengurusan dokumen tersebut, kegiatan ini biasanya diawali dengan menjelaskan kepada warga betapa pentingnya melengkapi dokumen kependudukan juga warga dapat dengan langsung dipaparkan apabila proses pengajuan permohonan cetak dokumen tidak memakan waktu yang lama sekarang dan tentunya dapat dipataui hanya lewat E-Kitir yang nantinya dapat di scan warga melalui ponsel pribadi. Banyak dari warga masyarakat mengeluhkan jauh dan bolak balik ke kelurahan seperti aduan ibu Sundari yang waktu kamis datang dikelurahan “Bu ana apakah masih ada dokumen yang harus dilengkapi lagi?, saya sudah lelah mondar mandir rumah kelurahan bu”. Jadi dengan adanya kegiatan sayang warga ini dapat membantu mempersingkat jarak warga dari yang biasanya dikelurahan sekarang dapat langsung melalui RT rintisan atau di balai RW.

### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh kemudian di analisis dengan teknik deskriptif diketahui bahwa penerapan kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukan memerlukan banyak sekali perhitungan yang harus ditingkatkan dan matang. Faktor faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah:

1. Kebijakan Kalimasada berbasis KNG Dapat diketahui kebijakan Pemerintah Kota khususnya Disdukcapil Kota Surabayaini dinilai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi publik dari yang sistem offline menjadi sistem online terbuka dengan memudahkan kepengurusan dokumen kependudukan warga masyarakat.
2. Reliability Kelurahan Dimana kemampuan suatu instansi kelurahan yang berhasil mendorong para petugas pelayanan adminduk terhadap pembaharuan inovasi pelayanan kependudukan, kemampuan suatu instansi dalam pengembangan inovasi tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dikarenakan skill para petugas pelayanan yang di berhasil diupgrade dan mampu mengaplikasikan sebuah inovasi pengajuan vetak dokumen kependudukan di aplikasi Klampid New Generation yang nantinya dapat membantu warga memudahkan pengajuan.
3. Assurance Tercapainya Layanan yang Diberikan Penjaminan dokumen rahasia yang diberikan warga kepada petugas pelayanan tentu menjadi syarat terpenting dalam proses administrasi kependudukan dimana petugas dan instansi wajib berhati-hati dan instansi menjamin kerahasiaan dokumen tersebut agar warga dapat dengan tenang saat memasrahkan dokumen kependudukannya kepada petugas, agar tidak timbul mall administrasi yang mengakibatkan kurang puasnya masyarakat pada kualitas pelayanan public.
4. Empaty dari Petugas di Lapangan dalam Memberi Layanan administrasi kependudukan berupa kegiatan sosialisasi di tiap balai RW yang nantinya menjadi wadah informasi seputar kependudukan bagi masyarakat yang masih belum paham mengenai tertibnya melengkapi dokumen kependudukan yang pada nantinya digunakan untuk kepentingan warga sendiri. Petugas pelayanan menyampaikan beberapa inovasi terbaru agar warga tidak tertinggal dan berganti inovasi seperti mengambil contoh KK yang masih stampel sekarang sudah ada peraturan bahwa semua KK sudah harus berbarcode kemudian ada salah satu warga yang hendak mengurus akta kelahiran anak namun KK nya masih stampel nah ini lah yang menjadi hambatan dalam kepengurusan dokumen maka dari itu fungsi dan tugas pendamping pelayanan administrasi kependudukan mengarahkan dan memeberi informasi terbaru agar warga lebih tertib administrasi kependudukan yang kemudian menjadikan suatu efektivitas kawasan lingkungan yang sadar akan administrasi kependudukannya.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi instansi pemerintah agar program ini dapat dioptimalkan dan dijalankan dengan baik:

1. Untuk kedepannya lebih memperhatikan beberapa sinergi para petugas instansi dan juga lebih berhati-hati khususnya petugas pelayanan loket adminduk meskin telah diberi wewenang membawa dan mengajukan dokumen yang bersifat rahasia tersebut agar tetap berhati-hati karena warga telah mempercayakan dokumen itu ditangan petugas maka petugas tidak boleh lalai dan tetap menjaga kerahasiaan dokumen tersebut.
2. Diharapkan kegiatan sosialisasi akan dilakukan sampai jangka waktu yang Panjang dikarenakan banyak inovasi yang pastinya dirancang oleh

Disdukcapil Kota Surabaya, dan khawatirnya apabila sosialisasi telah dihapus programnya warga masyarakat tentunya akan tertinggal informasi dikarenakan kebanyakan warga masyarakat kurang banyak bertanya di kelurahan dikarenakan tergesa gesa dalam pengajuan dokumen yang akan diurus. Dan juga dengan adanya sosialisasi dapat juga menampung keluhan warga masyarakat yang nantinya dapat dipecahkan bermasama dengan menemukan titik terang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Disdukcapil Surabaya. (2022). Informasi Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2),1–11.
- Fahlefi, Z., Mahasiswa, A., Magister, P., Administrasi, I., & Mulawarman, F. U. (2007). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda) Zul Fahlefi. 155–166.
- Kompasiana.com. (2022, 28 November). Pengaruh Aplikasi KNG Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Surabaya. Diakses pada 10 Desember 2022.
- Riadi, M. (2019, oktober 4). Kualitas Pelayanan Publik. Retrieved from [Kajian Pustaka.com](http://KajianPustaka.com).