

**IMPLEMENTASI PROGRAM KALIMASADA DALAM
PENINGKATAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN KUTISARI KOTA SURABAYA**

Natasya Nur Aulia

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
natasyana.work@gmail.com;

Hasan Ismail

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
hasanismail@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Dalam penulisan artikel yang dilatarbelakangi dari kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kutisari, penulis menggunakan judul “Efektivitas Pelaksanaan Program Kalimasada Dalam Peningkatan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kutisari Kota Surabaya” sebagai hasil dari penelitian kualitatif. Pada kegiatan yang dijalankan oleh peneliti, menghadapi masalah nyata yang dapat mempengaruhi kinerja dan kerjasama tim yang diawasi oleh mentor profesional selama mengamati kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan dari terselenggaranya program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) merupakan upaya untuk memperlancar layanan administrasi kependudukan warga Surabaya secara terstruktur dan efisien. Pelayanan akta kelahiran, pindah masuk, pindah keluar, akta kematian, dan lainnya dapat dijangkau melalui web online *Klampid New Generation* (KNG). Metode pelaksanaan yang digunakan adalah metode kualitatif seperti wawancara dan observasi dengan mengajukan pertanyaan terkait keabsahan data pribadi dan survei ke rumah penduduk kawasan Kelurahan Kutisari. Pada metode yang digunakan, peneliti dapat mengamati kinerja pegawai yang melayani pemohon agar memasukkan data pribadi yang telah diterima dan dimasukkan pada web online KNG untuk diproses oleh Disdukcapil Surabaya.

Kata kunci: *Administrasi Kependudukan, Birokrasi, Digital Administrasi*

ABSTRACT

In writing an article that is motivated by the activities of Population Administration Services in Kutisari Village Office, the author uses the title “the effectiveness of the implementation of Program Kalimasada in improving the orderly Population Administration in Kutisari Village Surabaya city ” as a result of qualitative research. In the activities carried out by the researcher, they face real problems that can affect the performance and cooperation of the team supervised by a professional mentor during the observation of Population Administration

Service Activities. The purpose of the implementation of the Population Administration Conscious Community Environmental Area program (Kalimasada) is an effort to expedite the population administration services of Surabaya residents in a structured and efficient manner. Services birth certificate, move in, move out, death certificate, and others can be reached through the web online Klampid New Generation (KNG). The implementation methods used are qualitative methods such as interviews and observations by asking questions related to the validity of personal data and surveys to the homes of residents of the Kutisari Village area. In the method used, researchers can observe the performance of employees who serve the applicant to enter personal data that has been received and entered on the KNG online web to be processed by Disdukcapil Surabaya.

Keywords: *Population Administration, Bureaucracy, Digital Administration*

A. PENDAHULUAN

Dalam lingkup Pemerintahan, Kelurahan merupakan bagian Pemerintahan paling mendasar yang bertanggung jawab dibawah Kecamatan. Kelurahan menjadi jembatan penghubung oleh masyarakat dan Pemerintahan pada beberapa bidang, salah satu bidang utama adalah kependudukan. Bidang kependudukan yang sebagian besar terjadi di lingkungan masyarakat adalah pada pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) seperti melaksanakan penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Identitas Anak, penerbitan akta kelahiran dan kematian, pencatatan peristiwa penting dalam masyarakat, dan lainnya. Pada pelaksanaan administrasi kependudukan, tentunya terdapat beberapa hambatan yang menjadi penghalang pada pelayanan adminduk seperti masyarakat yang belum memahami persyaratan pengajuan adminduk dan sarana prasarana yang belum lengkap dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar setiap warga negara sehingga Pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan publik dengan menciptakan inovasi yang ditujukan untuk melayani masyarakat atau mengubah sesuatu yang perlu dievaluasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya atau Disdukcapil Surabaya memiliki inovasi dalam keabsahan administrasi kependudukan dengan mewujudkan tata tertib pengelolaan kependudukan melalui program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada). Dalam pelaksanaan program tersebut, Disdukcapil Surabaya memberi tanggung jawab kepada Rukun Tetangga (RT) sebagai rintisan Program Kalimasada yang telah dipilih dan mengajukan diri dengan misi mendekatkan pelayanan adminduk di lingkungan RT rintisan dari Program Kalimasada.

Pelayanan adminduk yang mampu dijangkau pada RT rintisan terdapat empat macam seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar, dan pindah datang, sedangkan pada Kantor Kelurahan menerima seluruh pelayanan adminduk kecuali pengurusan e-KTP. Pelayanan adminduk yang diajukan oleh masyarakat melalui RT rintisan dan Kelurahan dapat dijangkau pada web online KNG yang

diciptakan oleh Disdukcapil Surabaya untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan adminduk berbasis digital, KNG dapat diunduh melalui *Playstore* dan dapat diakses melalui browser pada gadget. Penggunaan KNG di kalangan masyarakat Kelurahan Kutisari memang belum banyak digunakan, namun masyarakat sangat antusias dengan adanya layanan berbasis digital karena dapat menghemat waktu dan tenaga dengan tidak perlu mendatangi kantor Disdukcapil Surabaya.

Walaupun pelayanan adminduk saat ini telah memanfaatkan teknologi modern dengan memberi kemudahan kepada penggunanya, tidak dipungkiri jika masih terdapat kendala yang dialami dalam pelaksanaan Program Kalimasada, peneliti dapat mengamati kinerja pegawai Kelurahan Kutisari dengan mengambil peran dan tugas untuk menyukseskan Program Kalimasada dengan terjun secara langsung sebagai bentuk observasi kepada masyarakat. Selama mengamati kegiatan pelayanan adminduk, peneliti dapat memahami tugas dan permasalahan yang terjadi pada masyarakat, peneliti berharap jika kinerja pegawai Kelurahan Kutisari dapat membantu merealisasikan tertib adminduk di kawasan Kelurahan Kutisari dengan memanfaatkan teknologi pada web online KNG.

Inti dari tujuan Program Kalimasada adalah terciptanya kesadaran masyarakat untuk peduli terhadap administrasi kependudukan karena hal tersebut merupakan persyaratan mendasar dari salah satu pengurusan pada instansi lain. Terbentuknya program ini dicetuskan oleh Walikota Surabaya yang prihatin karena data masyarakat saat pandemi Covid-19 banyak yang tidak terbukti keabsahannya, selain itu program tersebut merupakan bentuk reformasi birokrasi pada era digital. Sebagai pemimpin Kota Surabaya yang termasuk dalam kota metropolitan, Walikota Surabaya menginginkan segala pelayanan administrasi berwujud administrasi berbasis digital. Program Kalimasada merupakan bentuk keuntungan bagi kedua belah pihak baik pencipta program tersebut dan target dari program tersebut, hal ini dapat dibuktikan di beberapa wilayah pada kelurahan di Kota Surabaya yang telah mengimplementasikan program tersebut dengan menunjuk RT rintisan setempat.

B. METODE PENELITIAN

Penulisan dari jurnal ini adalah pendekatan kualitatif yang menggunakan prosedur penelitian dengan menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari objek yang diamati, selain itu dapat memungkinkan untuk memperoleh pemahaman mengenai kenyataan dari berfikir induktif. Peneliti memanfaatkan observasi dan wawancara pada kelompok sosial hingga masyarakat, wawancara dilakukan masyarakat dan kelompok sosial tertentu agar terkumpul data secara terperinci dan menjadi acuan terkait peran masyarakat dan kelompok sosial. Pada proses observasi, peneliti di dampingi oleh tenaga kerja profesional yakni pegawai pelayanan adminduk Kelurahan Kutisari untuk melakukan survei kepada warga yang mengajukan pindah datang dan perekaman e-KTP kepada penyandang disabilitas. Hasil analisis data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan observasi dapat dideskripsikan berdasarkan teori yang akan digunakan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Kalimasada merupakan singkatan dari Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan adalah bentuk inovasi dari Disdukcapil Surabaya yang menerapkan teknologi modern berbasis digital dengan meluncurkan web online bernama *Klampid New Generation* (KNG) yang dapat dijangkau melalui browser dan di unduh pada *Playstore*. Program Kalimasada dilakukan di tingkat Kecamatan dan Kelurahan wilayah Kota Surabaya sebagai garis depan agar masyarakat mudah mendapatkan pelayanan adminduk. Kelurahan Kutisari termasuk dalam tata Pemerintahan yang mengimplementasikan Program Kalimasada dengan menggunakan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif, penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil mengenai indikator sumber daya manusia dan implementasi saat berlangsungnya penelitian. Undang-Undang No. 24 Tahun 2003 mengenai perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI, perubahan ini adalah perubahan paling mendasar pada bidang administrasi kependudukan dengan bertujuan meningkatkan efektivitas layanan di masyarakat umum dan dapat menjamin akurasi data penduduk serta tidak terjadinya data ganda pada NIK dan dokumen kependudukan lainnya.

Teori yang berkaitan dengan ilmu yang didapat saat menempuh pendidikan



erat kaitannya dengan penelitian ini, terutama pada teori etika administrasi publik, manajemen sumber daya manusia, dan implementasi kebijakan publik. Dalam etika memiliki kepentingan untuk menentukan keberhasilan dan kegagalan pada capaian manajemen publik karena etika berkesinambungan dengan perilaku manusia yang akan dipertanggungjawabkan. Dalam menjalankan tugas yang sesuai dengan bidangnya, para administrator harus bertanggung jawab secara penuh kepada masyarakat. Wilson dan Widodo (2001: 245-246) menyatakan jika Pemerintah memiliki dua fungsi yakni fungsi politik dan administrasi. Fungsi politik berkaitan dengan pembuatan kebijakan publik yang menjadi kebutuhan negara, sedangkan fungsi administrasi berkenaan dengan dilakukannya kebijakan publik yang telah direncanakan, kedua fungsi ini memberi kuasa dunia politik terutama pada kebijakan publik. Pada penerapan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi publik diharuskan merancang pemahaman dan mencapai nilai efektivitas, ekonomis, dan efisiensi karena sumber daya manusia menempati posisi penting pada tercapainya tujuan organisasi (Bayo-Moriones & Galon- Sanchez, 2010: Gerhart, 2005). Penerapan teori implementasi kebijakan publik George Edward III dapat menjadi acuan dari penelitian karena salah satu proses kebijakan publik dengan kajian bersifat krusial. Bersifat krusial karena bagaimanapun suatu kebijakan yang dibentuk jika tidak memiliki kesiapan yang matang dan terstruktur maka tujuan dari kebijakan yang dibentuk tidak dapat dicapai secara maksimal.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sejak terbentuknya Program Kalimasada pada tahun 2021 telah mengalami banyak peningkatan seperti dapat dilihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada gambar diatas. Disdukcapil Surabaya telah mencatat persentase penggunaan pelayanan pada Kantor Kelurahan Kota Surabaya, tiga jenis pelayanan terbanyak terdapat pada Kartu Keluarga dan e-KTP sebanyak 56,89%, sedangkan pada pelayanan lainnya memiliki persentase di bawah 10%. Pada masyarakat Kelurahan Kutisari, mereka lebih memilih untuk mendatangi Kantor Kelurahan Kutisari karena sumber informasi mengenai adminduk sangat lengkap

yang dapat dijelaskan oleh tenaga profesional. Walaupun masyarakat lebih memilih untuk mendatangi Kantor Kelurahan Kutisari, nyatanya RT rintisan Kalimasada tetap menjalankan programnya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dengan memperbarui data kependudukan mereka, RT rintisan Kalimasada dapat dibantu oleh pengurus lain seperti wakil RT dan sekretaris. Perangkat atau pegawai Kelurahan Kutisari telah melakukan sosialisasi terkait pelayanan adminduk seperti pembaruan KK yang terdapat kode QR. Kode QR pada KK berperan sebagai pengganti tanda tangan dan cap basah dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau pejabat yang berwenang yang direkam secara elektronik. Selain itu, kode tersebut digunakan sebagai *security printing* untuk memastikan keamanan data dari dokumen tersebut. Dari adanya sosialisasi yang dilakukan, masyarakat Kelurahan Kutisari memiliki keinginan untuk memperbarui KK melalui Kantor Kelurahan Kutisari dengan membawa persyaratan lengkap seperti KK asli, surat nikah, dan dokumen pendukung lainnya. Selain banyaknya masyarakat mengajukan untuk pembaruan KK, masyarakat Kelurahan Kutisari banyak mempertanyakan dan mengkonsultasikan e-KTP seperti perubahan nama, alamat, status, dan foto diri yang hanya dapat dirubah pada Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo.

Bentuk pelayanan adminduk pada Kantor Kelurahan Kutisari sangat berkaitan dengan teori implementasi kebijakan publik, yang dimana Program Kalimasada merupakan bentuk kebijakan dan inovasi dari Disdukcapil Surabaya dengan mempertimbangkan beberapa aspek besar yang terjadi di lingkungan masyarakat yakni perlunya revolusi birokrasi. Beberapa peristiwa dari Program Kalimasada membutuhkan hubungan timbal balik antar instansi melalui dukungan komunikasi dan koordinasi, oleh karena itu pelaksanaan Program Kalimasada membutuhkan koordinasi dan kerja sama untuk mencapai keberhasilan. Faktor koordinasi Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam mengimplementasikan kebijakan, se jelas apapun aturan yang dibuat serta keakuratan komunikasi pada ketentuan dan aturan tersebut, jika penanggung jawab tidak mampu mengkoordinasi secara tepat sasaran dan terstruktur maka kebijakan tersebut tidak efektif (Edward III dalam Nugroho, 2014: 636). Kelurahan Kutisari yang telah menerapkan Program Kalimasada sejak setahun kebelakang telah mencapai tujuan dari program tersebut yakni selesainya satu lingkungan RT rintisan Program Kalimasada, tata laksana yang dijalankan tidak hanya didampingi oleh pegawai Kelurahan Kutisari, namun seluruh aspek seperti masyarakat dan perangkat RT rintisan Program Kalimasada juga menyukseskan dari inti program ini, (Edward III dalam Nugroho 2014: 637) menjelaskan jika disposisi merupakan bentuk kemauan, keinginan, dan pengaruh pelaku kebijakan guna melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh. Disposisi terbentuk dari pembuat kebijakan karena dapat menguntungkan kedua belah pihak, baik pada pihak pembuat kebijakan dan target dari kebijakan tersebut.

Sarana Prasaran Menpengaruhi Kinerja Pegawai

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran strategis dalam organisasi dan kebijakan publik, unsur manusia memegang peran penting dalam melakukan aktivitas untuk pencapaian tujuan, Ambra T (2003: 10). Agar dapat meningkatkan kinerja SDM selain pada keterampilan dan pengetahuan, memiliki sifat

kepemimpinan juga sangat penting untuk menggerakkan dan mengarahkan para bawahan agar tetap memiliki semangat kerja dan motivasi untuk melayani masyarakat secara tepat. Kepemimpinan dan motivasi adalah bagian dari masalah yang sering terjadi di dalam organisasi. Motivasi berhubungan dengan mengapa manusia melakukan apa yang dilakukan, sedangkan kepemimpinan adalah membantu orang untuk mempertahankan dan meningkatkan motivasi. Gaya kepemimpinan adalah cara yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain dan membangkitkan motivasi seseorang sehingga dapat menghasilkan kinerja yang terbaik serta mampu bertanggungjawab, Miftah Thoha (2001: 122). Mathias (1989: 48) menyatakan jika motivasi adalah suatu kehendak dan keinginan yang muncul pada diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak sesuai yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana gaya kepemimpinan dan motivasi dapat mempengaruhi secara parsial pada kinerja pegawai Kelurahan Kutisari di Kecamatan Tenggilis Mejoyo. Pegawai Kelurahan Kutisari cenderung menggunakan gaya kepemimpinan:

1. Kepemimpinan *Supportif*, kepemimpinan yang bersikap ramah dan menunjukkan kepedulian pada pegawai dengan memperlakukan kesetaraan atau derajat yang sama sehingga pegawai memiliki motivasi responsivitas untuk memiliki kinerja yang baik karena tidak ada kesenjangan pada jabatan.
2. Kepemimpinan partisipatif, bentuk kepemimpinan ini memerlukan suatu persetujuan dari pegawai dengan mempertimbangkan saran yang diajukan sebelum mengambil keputusan.

Kompetensi pegawai dapat dilihat dari jenjang pengetahuan, kegiatan pengolahan data tidak semua orang mampu melakukan dengan baik dan terstruktur, karena kegiatan ini harus dibekali dengan keterampilan. Tingkat pengetahuan pada pegawai Kelurahan Kutisari di Kecamatan Tenggilis Mejoyo dapat dikatakan cukup baik dengan bukti mengikuti kegiatan pembekalan yang dilakukan oleh Disdukcapil Surabaya mengenai pelayanan adminduk. Selain kompetensi, sarana prasarana juga mampu mempengaruhi pengelolaan data adminduk secara dinamis. Sarana prasarana dari peralatan serta kelengkapan penunjang untuk pegawai Kelurahan Kutisari pada bidang pelayanan adminduk dapat dikatakan masih kurang lengkap dari segi *personal computer* dan mesin printer. Dari kurangnya PC dan mesin printer yang sering mengalami kerusakan menyebabkan tidak optimal dan tidak efisien pada waktu melayani masyarakat. Hasil dari pengamatan peneliti selama melakukan observasi pada Kantor Kelurahan Kutisari terdapat dua variabel independen yakni waktu dana sarana prasarana, hal yang paling dominan dalam pengaruh kinerja pegawai Kelurahan Kutisari adalah sarana prasarana yang tidak imbang dengan jumlah pegawai Kelurahan Kutisari pada bidang pelayanan adminduk. Pegawai pada bidang pelayanan adminduk memiliki total 4 orang sedangkan *personal computer* hanya terdapat 2 buah, begitu juga dengan mesin printer untuk mencetak berkas masyarakat dalam pelayanan adminduk sering mengalami kerusakan. Rencana pembangunan sarana dan prasarana dibentuk saat musyawarah antar pegawai Kelurahan Kutisari dan Sekretaris Kecamatan Tenggilis Mejoyo untuk melengkapi sarana yang dianggap kurang. Pada akhirnya perangkat pendukung menjadi fokus utama karena memberi manfaat besar yang dapat dirasakan

pegawai Kelurahan Kutisari hingga pemohon atau masyarakat yang mengajukan permohonan adminduk. Pemberdayaan pada pembangunan terdiri dari pemberian tingkat kekuasaan sosial, ekonomi, budaya, dan politik dari masyarakat sehingga mampu berperan secara signifikan pada pengelolaan pembangunan. Pemberdayaan terdapat ide utama yang merujuk pada kemampuan SDM sehingga memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dengan menjangkau sumber produktif yang dapat meningkatkan pendapatannya dengan memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan, berpartisipasi pada proses pembangunan yang dapat mempengaruhi mereka (Suharto, 2010: 58).

Pemahaman Masyarakat

Pada lembaga Pemerintahan telah menetapkan standar minimal pada pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan dan kecepatan, serta keadilan. Analisis yang telah dilakukan pada lingkungan Kelurahan Kutisari mewajibkan peneliti memahami persoalan yang terjadi pada kalangan masyarakat seperti belum memiliki pemahaman pada alur pengajuan adminduk. Tugas peneliti adalah mampu mengamati kinerja pegawai Kelurahan Kutisari saat melayani masyarakat dengan mengedukasi betapa pentingnya memperbarui adminduk, melalui penelitian yang melibatkan informan yang telah menjawab beberapa pertanyaan dengan penerapan etika dalam administrasi negara. Kumorotomo (2013: 413) menganggap jika etika dinilai dalam pelayanan kepada masyarakat, etika juga dinilai sebagai bentuk manajemen efektif dan efisien dan berperan pada kecakapan serta berperan pada kepercayaan masyarakat.

Penerapan Etika	Pemikiran Informan Penelitian	
	Lurah Kutisari Kota Surabaya	Petugas Pelayanan Adminduk Kelurahan Kutisari Kota Surabaya
Pelayanan Kepada Masyarakat	Baik	Cukup Baik
Pelayanan efektif dan efisien	Cukup Baik	Cukup Baik
Kecakapan Penyampaian Informasi	Sangat Baik	Sangat Baik
Pemahaman dan Kepercayaan Masyarakat	Cukup Baik	Cukup Baik

Sumber: Hasil Analisa Terhadap Lurah dan Pegawai Bidang Pelayanan Adminduk di Kelurahan Kutisari Kota Surabaya

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada etika Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pegawai Kelurahan Kutisari terhadap pemahaman masyarakat terkait informasi pelayanan adminduk yang disampaikan dapat disimpulkan jika:

1. Penyelenggaraan pelayanan adminduk di Kelurahan Kutisari terdiri dari aspek yang menyebabkan etika pegawai telah diterapkan dalam melayani masyarakat Kelurahan Kutisari, aspek tersebut terdiri Sumber Daya Manusia

(SDM) yang memiliki pengetahuan dan pemahaman luas terkait pelayanan adminduk, selain itu kecakapan dalam penyampaian informasi dirasa sudah menguasai tentang pelayanan adminduk.

2. Pengawasan pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kutisari telah melibatkan pihak lain seperti adanya koordinasi pegawai Kelurahan Kutisari dengan pegawai Kecamatan Tenggilis Mejoyo dan Disdukcapil Surabaya agar tidak terjadi kesalahan informasi terkait pendataan penduduk.

Dalam penilaian kinerja pelayanan publik pada Kelurahan Kutisari, pegawai Kelurahan Kutisari telah bekerja secara sesuai pada prosedur yang ditetapkan seperti kode etik pejabat publik mengenai kedisiplinan dan meningkatkan kualitas pelayanan adminduk secara optimal yang dapat diukur dari pemahaman masyarakat Kelurahan Kutisari yang telah dianggap mampu mengajukan pembaruan dokumen catatan sipil secara mandiri pada web online KNG, kedisiplinan kerja adalah sebuah koreksi dan memberikan *punishment* kepada pegawai yang melanggar aturan dan prosedur (Munadjat et al., 2019). (Mangkunegara 2004: 19) menyatakan jika kedisiplinan adalah kemampuan mengendalikan diri secara patuh terhadap prosedur yang dibuat dengan tidak melakukan tindakan yang menyimpang atau bertentangan dengan prosedur yang berlaku (Amiruddin, 2019).

D. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan dari Program Kalimasada telah diimplementasikan pada Kelurahan Kutisari dengan memiliki dua RT rintisan yang memiliki misi untuk menyelesaikan pembaruan data administrasi kependudukan. Selain RT rintisan Program Kalimasada, pegawai Kelurahan Kutisari juga memberikan peran penting dari segi kinerja yang diberikan oleh masyarakat. Kecakapan dalam menyampaikan informasi serta pengetahuan yang luas menjadi faktor utama di kalangan masyarakat karena jika informasi yang disampaikan jelas dan transparan maka masyarakat dapat memahami dari alur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan. Dari kegiatan ini, peneliti juga memahami faktor penghambat yang terjadi di Kelurahan Kutisari seperti tidak imbangnya sarana prasarana dengan jumlah pegawai di pelayanan administrasi kependudukan, kelengkapan sarana prasarana dapat menjadi pendorong untuk meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Kutisari dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ato'illah, Mohammad. (2014). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Di Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang*. Lumajang: STIE Widya Gama Lumajang.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Salis, Miftachul. (2022). *Implementasi Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) di Kelurahan Embong Kaliasin*. Surabaya: Kompasiana.
- Setyawan, Dody & Srihardjono, Nanang Bagus. (2016). *Analisis Implementasi Kebijakan Undang-Undang Desa Dengan Model Edward III Di Desa Landungsari Kabupaten Malang*. Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- _____. (2021). *Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Di lingkungan Pemerintahan Kota Surabaya Tahun 2021*. Surabaya: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya