

**EFEKTIFITAS PROGRAM KALIMASADA MELALUI APLIKASI  
KLAMPID NEW GENERATION DIKELURAHAN KLAMPIS NGASEM,  
KOTA SURABAYA**

**Tiara Tri Setiyowati**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[tiaratrisetiyowati18@gmail.com](mailto:tiaratrisetiyowati18@gmail.com);

**Ghulam Maulana Ilman**

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

**ABSTRAK**

Negara Indonesia merupakan negara demokrasi pasti pelayanan publik yang ada didalamnya harus berjalan sesuai dengan Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan yaitu masyarakat yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan karena seluruh warga wajib mendapatkan pelayanan publik secara adil dan negara wajib untuk menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Zaman yang semakin berkembang di era globalisasi saat ini memerlukan perkembangan aplikasi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. aplikasi yang diluncurkan pemerintah Kota Surabaya yaitu Klampid New Generation dan membuat program Kalimasada. program Kalimasada ditujukan agar pemerintah Kota dapat menjangkau tatanan paling rendah yaitu masyarakat. Sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Kelurahan Klampis Ngasem hanya perlu mendatangi RT Kalimasada untuk mengurus Adminduk seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, KTP, Update KK dan beberapa pelayanan lainnya. Dapat dilihat dari magang selama 4 bulan Berjalannya program Kalimasada yang dibantu aplikasi Klampid New Generation sehingga efektifitas program Kalimasada dinilai kurang efektif karena dinilai dari 5 Indikator menurut sutrisno yaitu : pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata sehingga solusi yang diberikan yakni dengan memberikan pemahaman melalui sosialisasi program Kalimasada dan penggunaan aplikasi Klampid New Generation yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memerikan pemahaman kepada masyarakat agar program ini dapat mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif, efisien dan bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) bila masyarakat puas maka program tersebut akan semakin berjalan efektif .

**Kata Kunci :** *Klampid New Generation, Efektivitas, Program Kalimasada*

## **A. PENDAHULUAN**

Birokrasi merupakan perantara untuk menjalankan tugas dari aparaturnegara dalam menyelesaikan suatu masalah serta memberikan kepuasan dalam pelayanan warga. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima atau pengguna pelayanan publik. Menurut Sinambela pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. (Purnamawati, Anadza, and Suyeno 2022) sehingga Pelayanan publik adalah hak setiap warga yang wajib dipenuhi oleh negara sehingga negara wajib menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pelayanan publik adalah tanggung jawab dari pemerintah karena telah dijelaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Indonesia 2009). Seiring dengan perkembangan zaman terdapat berbagai inovasi dalam proses pelayanan publik. Aplikasi digital dapat dikembangkan untuk mendukung sistem birokrasi berguna untuk mempermudah proses pelayanan publik. Dari pelayanan publik yang berbasis digital dari sektor pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima sehingga dalam proses pelayanan publik dapat lebih mudah untuk dijangkau oleh masyarakat, efektif, efisien serta terhindar dari KKN ( Kolusi, Korupsi dan Nepotisme).

Pelayanan publik yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan hal ini untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima perlu ditunjang pada faktor pembangunan sarana dan prasarana. pemerintah Kota Surabaya mendengarkan banyak sekali keluhan dari warga yang mengalami banyak kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Diantaranya yang banyak dikeluhkan warga mengenai waktu dan biaya transportasi. Pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk meningkatkan pelayanan di masyarakat agar terwujudnya kawasan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan. Salah satu perwujudan kualitas administrasi kependudukan yang diberikan pemerintah Kota Surabaya yaitu aplikasi Klampid New Generation (KNG) merupakan perkembangan dari aplikasi sebelumnya yaitu e-klampid dengan munculnya Klampid New Generation dapat mempermudah kepengurusan akta perkawinan, akta perceraian, akta kelahiran, akta kematian, pindah datang atau pindah keluar. Dengan adanya aplikasi ini dapat mewujudkan kemajuan di program Kalimasada untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. dengan adanya aplikasi Klampid New Generation warga dapat melakukan pengurusan administrasi kependudukan secara mandiri melalui smartphone sehingga tidak perlu mendatangi kantor kelurahan. Bila mengalami kesulitan dapat menghubungi RT atau dapat langsung kontak wa dan e-mail Kelurahan Klampis Ngasem, Kota Surabaya.

Perwujudan ini didukung dengan program RT Kalimasada karena pemerintah Kota Surabaya ingin membangun pelayanan tidak dengan pemerintahan saja tetapi sampai kepada level paling rendah yaitu masyarakat. Dengan melakukan pendekatan masyarakat pemerintah Kota Surabaya dapat mengetahui letak kekurangan dalam proses pelayanan adminduk. Di kelurahan Klampis Ngasem terdapat 48 RT dari 9 RW untuk mendukung program Kalimasada terdapat beberapa RT Kalimasada di setiap RW. Setidaknya terdapat 1 RT Kalimasada di masing-masing RW yang bertujuan untuk memberikan

kemudahan kepada warga dalam pengurusan adminduk. Sehingga nantinya warga dapat tertib adminduk. Karena semua telah tersedia dan dipermudah. Pelaksanaan RT kalimasada dibantu dengan kader Surabaya hebat yang menjadi perantara komunikasi antar warga dengan pemerintah kelurahan. Kelurahan Klampis Ngasem juga memiliki WA, e-mail sebagai sarana komunikasi dan menampung saran dan keluhan dari warga demi untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Efektivitas menjadi pengukur suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya menurut Soerwarno Handyaningrat (Gmbh 2016). Dalam mengukur efektivitas dari suatu program perlu memperhatikan output dari luar seberapa besar kontribusi atau feedback antara output dengan pencapaian tujuan bila feedback yang didapat dari luar organisasi semakin besar maka dapat dipastikan keefektifitas dari program tersebut. Tujuan dari pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Surabaya yakni untuk meningkatkan kedisiplinan administrasi kependudukan khususnya pada warga Surabaya. Dalam program Kalimasada memiliki sasaran dan tujuan yang telah direncanakan sejak awal untuk dicapai sehingga efektivitas menjadi tolak ukur berjalannya kegiatan untuk mencapai ketepatan tujuan dan sasaran dari program. Jurnal penelitian ini untuk mengetahui efektivitas program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation. menurut Sutrisno terdapat 5 indikator (Anis, Usman, and Arfah 2021) untuk mengukur efektifitas suatu program yaitu:

1. Pemahaman Program. Yaitu bagaimana program yang akan direalisasikan sehingga dapat diterima dan mudah dipahami oleh masyarakat untuk mencapai efektifitas dari suatu program.
2. Tepat Sasaran. Dapat ditentukan sasaran yang akan dituju untuk meninjau keberhasilan program tersebut. Karena program akan efektif bila telah sesuai sasaran sejak awal.
3. Tepat Waktu. Melakukan pengukuran atau perkiraan apabila program dapat dikatakan efektif akan sesuai dengan aturan waktu maka semakin tepat pelaksanaan program maka keefektifan program akan terealisasi.
4. Tercapainya Tujuan. Untuk mengukur keefektifan program perlu adanya tujuan yang akan dicapai sejak awal.
5. Perubahan Nyata perubahan yang nampak secara signifikan sejak terbentuknya aturan dalam sehingga tercapainya tujuan dalam program sesuai dengan tujuan awal.

Pada 5 indikator nantinya akan dilakukan analisis data untuk mengetahui sejauh mana efektifitas program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation. Serta mengetahui permasalahan yang muncul dimasyarakat untuk menyempurnakan terciptanya program pelayanan publik efektif, efisien dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

## **C. METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan magang bersertifikat yakni MSIB Batch 4 sejak tanggal 16 Maret sampai 30 Juni 2023 yang dilakukan secara individu dikelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. mahasiswa akan melaksanakan program kerja dengan

melakukan praktik kerja lapang secara langsung kepada masyarakat Kelurahan Klampis Ngasem dan RT Kalimasada. praktik kerja yang dilakukan yaitu memberikan sosialisasi, edukasi serta pendampingan secara langsung kepada RT Kalimasada. serta door to door ke rumah warga didampingi oleh RT Kalimasada. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yakni melakukan analisis data dengan melihat masalah yang akan dikaji metode studi kasus selanjutnya melakukan pengumpulan data dan teori spesifik dengan merumuskan suatu hipotesis kerja.

Melalui pendekatan kualitatif untuk menjawab permasalahan dilapangan sehingga dapat mengetahui efektifitas program kalimasada di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian didapatkan dengan melakukan wawancara dengan RT Kalimasada, penduduk Kelurahan Klampis Ngasem serta artikel penelitian terdahulu yang dijadikan sebuah pedoman dalam penulisan penelitian. Penelitian ini menggunakan pengujian pada data sekunder melalui pengukuran indikator (variabel) yang terdapat dalam 5 indikator menurut Sutrisno (Anis, Usman, and Arfah 2021) pengukur efektivitas program yaitu : pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata hal ini sebagai pengukur efektivitas program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. kemudian data yang didapat akan dianalisis untuk mengukur tingkat efektifitas program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pada hasil pelaksanaan magang di Kelurahan Klampis Ngasem terkait Efektifitas Program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation. terdapat hasil dikatakan kurang efektif karena dilihat dari 5 indikator efektifitas menurut sutrisno (Pegirian et al. 2023) terdapat indicator pemahaman program yang kurang efektif. Hasil ini berdasarkan data dilapangan yang diambil selama magang berlangsung.

1. Pemahaman Program kurang efektif karena kurangnya pemahaman dari warga menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi Klampid New Generation disebabkan kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan dari awal peluncuran program dan dari faktor usia warga yang lansia cenderung tidak paham mengenai aplikasi tersebut.
2. Tepat Sasaran ditinjau dari ketepatan sasaran yang terdapat di warga bahwa program telah sesuai dengan kebutuhan warga dalam pengurusan kependudukan,
3. Tepat waktu dalam ketepatan waktu pengerjaan dan proses dari awal hingga terbitnya surat kependudukan telat tepat waktu sehingga warga tidak memerlukan waktu lama untuk melakukan pengurusan. Dan proses tersebut dapat dilihat melalui cak takon.
4. Tercapainya Tujuan yang dirasakan warga Kelurahan Klampis Ngasem yaitu mempermudah warga dalam melakukan pengurusan kependudukan dan catatan sipil karena telah terbantu dengan adanya program Kalimasada melalui aplikasi KNG serta dapat dibantu RT Kalimasada.

5. Pada indikator Perubahan Nyata , dalam pengurusan kependudukan di Kelurahan Klampis Ngasem mengalami banyak perubahan dalam metode yang lebih mudah dan efisien dalam waktu. Metode yang dulu sangat rumit dan tidak efisien dalam waktu dan biaya sekarang dengan adanya aplikasi Klampid New Generation warga tidak perlu mendatangi Dispendukcapil, Kecamatan dan Kelurahan karena dapat mengurus secara mandiri di rumah hal ini tidak memerlukan banyak waktu dan biaya.

Pada implementasi program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation di Kelurahan Klampis Ngasem perlu melakukan pelaksanaan sosialisasi program dan aplikasi yang berkelanjutan. Hal tersebut untuk meningkatkan kesadaran warga akan pentingnya pengurusan adminduk. Semakin meningkatnya kesadaran warga dalam kepengurusan administrasi kependudukan yang berjalan sesuai dengan tujuan program Kalimasada maka dapat meningkatkan efektifitas dari program Kalimasada dan Aplikasi Klampid New Generation. Karena saat ini kepengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan mandiri dimana pun dan kapanpun.

#### **E. PENUTUP**

Program Kalimasada didukung dengan aplikasi Klampid New Generation sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan transparansi. Pada program Kalimasada mahasiswa magang dapat dibantu oleh RT Kalimasada untuk mengajak warga yang belum tertib adminduk sekaligus dibantu oleh Kader Surabaya Hebat. Efektivitas program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation terdapat 5 indikator menurut Sutrisno terdapat 5 indikator (Anis, Usman, and Arfah 2021) untuk mengukur efektifitas suatu program yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata tetapi terdapat satu indicator yang belum efektif dalam pelaksanaannya.

Pemerintah Kota Surabaya perlu melakukan evaluasi kinerja program Kalimasada yang bertujuan meningkatkan efektivitas program Kalimasada melalui aplikasi Klampid New Generation. Pemerintah Surabaya dengan dibantu oleh kelurahan Klampis Ngasem melakukan pembenahan kualitas RT dan RW dengan memberikan monitoring dan edukasi berkelanjutan untuk melakukan pengawasan implementasi program Kalimasada. meningkatkan pemahaman warga dalam menggunakan aplikasi Klampid New Generation perlu adanya sosialisasi berkelanjutan untuk memberikan edukasi kepada warga tentang tata cara penggunaan dan pemahaman waktu dari proses hingga dokumen diterbitkan. Serta menyediakan wadah saran seperti kotak saran atau dapat disampaikan melalui e-mail dan wa Kelurahan Klampis Ngasem untuk mengetahui tingkat kepuasan warga bila warga puas dengan layanan tersebut maka dapat dipastikan bahwa aplikasi Klampid New Generation telah berjalan efektif dalam mencapai tujuan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anis, Irawani, Jaelan Usman, and Sitti Rahmawati Arfah. 2021. "Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa." *E-Journal*

*UNIMUS* 2, 3: 1105–16.

- Gmbh, Springer-verlag Berlin Heidelberg. 2016. “**濟無**No Title No Title No Title,” 1–23.
- Indonesia, Presiden Republik. 2009. “UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003 (1): 20–28.
- Pegirian, Kelurahakan, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya Krisna Syarif Hidayatulloh, and Muhammad Roisul Basyar. 2023. “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) Di Kota Surabaya.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2 (2): 733–40.
- Purnamawati, Diah, Hirshi Anadza, and Suyeno. 2022. “EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto).” *Jurnal Respon Publik* 16 (6): 11–18.