

OPTIMALISASI PROGRAM KALIMASADA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI KELURAHAN WARUGUNUNG SURABAYA

Tria Febyana

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

Muhammad Roisul Basyar

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

ABSTRAK

Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan kependudukan, yang dimulai dari kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan kependudukan kepada masyarakat, hingga mencapai lingkup yang lebih luas yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pelayanan kependudukan harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Dalam melakukan pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi yang baru untuk memudahkan warganya dalam mengurus administrasi kependudukan. KLAMPID pertama kali diluncurkan pada tahun 2021, hingga saat ini telah mengalami beberapa perubahan dan menghasilkan inovasi terbaru berupa aplikasi bernama KNG (Klampid New Generation). Tujuan dari pelaksanaan program ini adalah tersedianya data kependudukan yang mutakhir. Peserta MSIB terlibat dalam optimalisasi dan perkembangan program KALIMASADA yang berjalan, sebagai pendamping masyarakat agar sadar administrasi kependudukan. Pelaksanaan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) melalui penggunaan aplikasi KNG (Klampid New Generation) terbukti dapat meningkatkan pemutakhiran data kependudukan di Kota Surabaya. Tentunya pelaksanaan optimalisasi program KALIMASADA ini dapat meningkatkan komitmen, partisipasi, serta kesadaran warga dalam mengurus ataupun memperbarui secara berkala administrasi kependudukannya.

Kata kunci : *Administrasi Kependudukan, Inovasi, Optimalisasi, KALIMASADA*

ABSTRACT

The government is responsible for the implementation of population services. Starting from the village as the spearhead of population services to the community, to reach a wider scope, namely the Population and Civil Registration Office. In order to provide the best service to the community, population services must be carried out quickly and accurately. In conducting population services, the

Surabaya City Population and Civil Registration Office. Creating new innovations to make it easier for citizens to take care of population administration. KLAMPID was first launched in 2021, until now it has undergone several changes and produced the latest innovation in the form of an application called KNG (Klampid New Generation). The purpose of implementing this program is the availability of up-to-date population data. MSIB participants are involved in the optimization and development of the ongoing KALIMASADA program, as community facilitators to be aware of population administration. The implementation of the KALIMASADA program (Community Environmental Area Aware of Population Administration) through the use of the KNG (Klampid New Generation) application has proven to be able to improve the updating of population data in Surabaya City. Of course, the implementation of the optimization of the KALIMASADA program can increase the commitment, participation, and awareness of residents in taking care of or regularly updating their population administration.

Keywords: *Public Administration, Innovation, Optimization, KALIMASADA*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan prosedur kerja, maka aparatur pemerintah diharapkan dapat bekerja secara rasional, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa pelayanan publik merupakan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:4). Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini Pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Adapun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, selaku pihak yang berwenang dalam mengurus administrasi kependudukan masyarakat Kota Surabaya, memiliki inovasi baru dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan yang lebih cepat dan tepat. Dalam melakukan pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki visi “Terwujudnya Data Penduduk yang Akurat serta Masyarakat yang sadar dan tertib Administrasi Kependudukan” serta misi, “Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Prima, Dinamis, dan Humanis”. Sehingga, dengan adanya visi dan misi tersebut diharapkan dapat melayani warga dengan mudah, cepat, santun, dan sepenuh hati. Sejalan dengan hal visi misi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi terbaru untuk memudahkan warganya dalam mengurus administrasi kependudukan. KLAMPID pertama kali diluncurkan pada tahun 2021, hingga saat

ini telah mengalami beberapa perubahan dan menghasilkan inovasi terbaru berupa aplikasi bernama KNG (Klampid New Generation).

Digitalisasi ini tentunya membawa angin segar bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukannya secara mudah dan cepat. Sayangnya, belum seluruh warga Kota Surabaya yang mengetahui cara pengaplikasian inovasi ini. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bersama Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan sebuah program bernama KALIMASADA atau yang berarti Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan. Harapannya dengan adanya program ini, seluruh masyarakat Kota Surabaya akan semakin sadar mengenai pentingnya administrasi kependudukan.

Dapat dikatakan tujuan dari pelaksanaan program ini adalah tersedianya data kependudukan yang mutakhir dengan membangun pelayanan public tidak hanya dengan pemerintah saja, namun melalui gotong royong dan kebersamaan dari warga setempat. Sehingga warga tidak perlu mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung. Peserta MSIB terlibat dalam optimalisasi dan perkembangan program KALIMASADA yang berjalan, sebagai pendamping masyarakat agar sadar administrasi kependudukan. Peserta MSIB sebagai jembatan untuk menyampaikan kesulitan yang dialami oleh warga kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Pratama & Maulana, 2021).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2016:6) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sedangkan menurut Arikunto (2013: 3) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dimana peneliti mendapatkan data secara langsung dengan observasi dan wawancara pada saat di lapangan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Warugunung Kota Surabaya pada bulan Februari – Juni 2023. Subjek penelitian ini adalah staff pemerintahan yang mengelola aplikasi KNG (Klampid New Generation) serta masyarakat Kelurahan Warugunung yang datang ke kantor untuk mengurus pengajuan permohonan administrasi kependudukan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela L.P, 2007:6):

Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Menurut Hari Sabarno (2007:38) transparansi merupakan “salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya”. Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti diketahui pada saat melayani warga yang datang untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Warugunung. Staff bagian pelayanan publik memberikan informasi yang jelas dan baik mengenai prosedur, persyaratan, waktu pengerjaan hingga biaya yang gratis sangat yang bisa diakses oleh semua warga.

Untuk mewujudkan pelayanan berdasar transparansi menurut Hari Sabarno (2007:38) staff memberikan kemudahan prosedur pelayanan dalam kepengurusan adminduk melalui inovasi dari Dispendukcapil Surabaya yakni dengan aplikasi atau web KNG bagi pemohon atau warga yang ingin mengajukan administrasi kependudukan. Staff mengentry data yang diberikan pemohon hingga mengupload berkas, setelah selesai maka akan keluar e-kitir sebagai tanda bukti bahwa telah melakukan pengajuan permohonan administrasi kependudukan. E-kitir itulah yang digunakan untuk melacak proses pengerjaan pengajuan permohonan. Pemohon bisa mengecek dengan cara scan barcode pada e-kitir untuk mengetahui status sedang diproses atau sudah selesai. Hal ini sesuai dengan informasi yang diberikan dari Ibu Supatemah (warga yang mengurus Akta Kematian) "Alhamdulillah pelayanan sangat mudah dan baik, selain itu juga proses pengerjaan sangat terbuka.", adapun sikap dari pelayanan di kelurahan Warugunung ini sesuai dengan SOP pelayanan yang ada di kelurahan Warugunung, peraturan kelurahan nomor 12 tahun 2022 tentang Standart Operasional Prosedur pelayanan publik.

Akuntabilitas

Pada dasarnya akuntabilitas merupakan suatu konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi publik agar sesuai dengan harapan – harapan publik dengan memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Mardiasmo (2002) Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut.

Berdasarkan dari hasil observasi dari kegiatan yang di laksanakan di lapangan dapat dijelaskan bahwa salah satu akuntabilitas pihak Kelurahan Warugunung adalah mengungkap segala aktivitas kegiatan berupa adanya program yaitu, menjalankan pelayanan pembuatan KTP-el atau kepentingan administrasi lainnya serta melaporkan maksud dan tujuan tata cara pelayanan KTP-el dan kepentingan administrasi lainnya melalui sosialisasi atau secara “door-to-door “ kepada masyarakat dengan mengunjungi kediaman penduduk di lingkungan tersebut. Agar aktivitas tersebut dapat diketahui secara langsung oleh

masyarakat dan meminimalisir adanya “calo” sehingga praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) tidak terjadi. Hal ini sesuai dengan informasi dari Bapak Sholeh (masyarakat yang mengurus KTP) “Pelayanan gratis dan memudahkan warga” Hal tersebut sesuai dalam teori Mardiasmo mengatakan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut.

Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Menurut Mahmudi (2010) Kondisional dalam pelayanan publik merupakan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan proses pelayanan publik berdasarkan kondisi masyarakat. Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan penjabaran teori ahli di atas, Aktivitas yang dilakukan staff Warugunung sudah sesuai dengan teori ahli yang membahas kondisional, yaitu melaksanakan “ Pelayanan Sayang Warga “ dan “ Pelayanan Malam “ di Balai RW. Hal ini sesuai dengan informasi dari Bapak Sutigno (masyarakat yang mengurus keabsahan akta lahir) “Menurut saya pelayanan di balai RW dan pelayanan malam sangat efektif dan efisien karena mendekatkan dan menguntungkan bagi saya, dikarenakan saya pagi kerja”. Kegiatan tersebut diadakan guna untuk mengatasi kendala bilamana ada warga yang terkendala waktu saat ingin mengurus administrasi. Jika warga bekerja paginya bisa mengurus keperluan administrasinya saat malam hari di “ Pelayanan Malam” yang ada di balai rw. Dan begitu pula sebaliknya.

Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat/pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga - lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kepastian untuk berpartisipasi secara konstruktif. Penyusunan standard pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. Masyarakat perlu didorong berpartisipasi, karena tanpa partisipasi masyarakat, tidak akan tercapai tujuan pengaduan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Mubyarto (1997) Partisipasi adalah tindakan mengambil bagian dalam kegiatan, sedangkan partisipasi masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam suatu proses pembangunan di mana masyarakat ikut terlibat mulai dari

tahap penyusunan program, perencanaan dan pembangunan, perumusan kebijakan, dan pengambilan keputusan. Berdasarkan dari hasil observasi dari kegiatan yang di laksanakan di lapangan dapat dijelaskan bahwa salah satu partisipatif di Kelurahan Warugunung adalah mengarahkan masyarakat untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) setelah warga tersebut di layani terkait administrasi kependudukan yang diajukan. Warga diberi hak untuk mengisi tingkat kepuasan pelayanan mulai dari persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, kemampuan petugas, dsb. Kegiatan survey kepuasan masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja /kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Hal ini sesuai dengan informasi dari Ibu Ernawati (masyarakat yang mengurus KK) “Saya bisa mengutarakan pendapat tentang kualitas pelayanan di Kelurahan Warugunung melalui SKM” Hal tersebut sesuai dalam teori Mubyarto mengatakan bahwa partisipasi adalah tindakan mengambil bagian dalam kegiatan, sedangkan partisipasi masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam suatu proses pembangunan di mana masyarakat ikut terlibat mulai dari tahap penyusunan program, perencanaan dan pembangunan, perumusan kebijakan, dan pengambilan keputusan

Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Diskriminasi sendiri yakni tindakan diskriminatif dalam pelayanan publik dengan perbuatan membedakan satu golongan tertentu berdasarkan ras, suku, agama dan budaya pada saat memberikan pelayanan (Mahmudi,2010). Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai di Kelurahan Warugunung telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mahmudi tersebut, yakni tidak pernah membedakan masyarakat berdasarkan suku maupun agama, semua masyarakat dilayani dengan adil, selain itu dengan cara memberikan nomor urut antrian dan akan di layani kepentingannya sesuai nomor urut antrian tersebut tanpa memandang dari segi suku,ras,agama, ataupun status sosial. Dan yang dilakukan staff Warugunung telah sesuai SOP yang berlaku. Hal tersebut wajib dilakukan agar terciptanya keadilan, demi mengurangi kecemburuan sosial antar masyarakat dan mengurangi kesenjangan sosial.

Dalam memberikan pelayanan para pegawai juga tidak membedakan antara masyarakat biasa dengan masyarakat yang memiliki jabatan seperti Ketua RW dan Ketua RT. Semuanya harus mengikuti prosedur pelayanan yang ada dan menaati setiap aturan yang berlaku dari kelurahan tanpa terkecuali. Menurut Ibu Susiani, pegawai kelurahan melayani masyarakat dengan adil dan tidak membedakan masyarakat, berikut kutipan wawancara dengan Ibu Susiani “Pelayanan di Kelurahan Warugunung dilakukan sesuai dengan nomor urut antrian, dan tidak ada yang mendahulukan salah satu masyarakat”

Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik memiliki arti yakni, pemberi pelayanan maupun masyarakat harus sama-sama dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing (Mahmudi,2010). Pada saat proses pelayanan publik berlangsung tidak jarang dijumpai masyarakat yang memiliki harapan dan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik, selain itu masyarakat juga cenderung menginginkan mendapatkan pelayanan yang cepat dari setiap pegawai. Sama seperti di Kantor Kelurahan Warugunung masyarakatnya juga memiliki harapan untuk mendapatkan proses pelayanan yang cepat dari para pegawai di kelurahan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Yeni selaku warga yang mengurus surat izin usaha menjelaskan bahwa “Pada saat saya mengurus surat izin usaha, saya dilayani dengan cepat dan ramah dikarenakan persyaratan yang saya bawa sudah lengkap dan sesuai dengan prosedur”. Dari penjelasan tersebut maka dapat dikatakan jika di Kelurahan Warugunung sudah sesuai dengan teori menurut Mahmudi.

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya pegawai di Kantor Kelurahan Warugunung Kota Surabaya telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan Peraturan Kelurahan Nomor 12 Tahun 2022 tentang Standart Oprasional Prosudur Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Warugunung Kota Surabaya juga sesuai dengan pendapat Sinambela yang mencakup nilai transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban pada saat melayani warga yang datang.

Saran

Saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku pemerintah daerah yang menaungi proses administrasi kependudukan warga yakni ada baiknya di masa mendatang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat melakukan sosialisasi langsung secara berkala kepada warga mengenai penggunaan aplikasi KNG sebagai sarana untuk mengurus administrasi kependudukan. Tidak hanya kepada para pemangku kepentingan yang relevan, namun warga yang justru lebih membutuhkan ilmu pengaplikasian KNG harus diutamakan terlebih dahulu. Sehingga harapannya akan semakin banyak warga yang mengurus adminitsrasi kependudukan secara mandiri dan pada saat di Kelurahan nomor urut antrian pelayanan tidak menumpuk.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, (2006), “Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Pelayanan Publik” dalam Suparto Wijiyo (editor), Pelayanan Publik Dari Dominasi ke Partisipasi, Surabaya: Airlangga University Press.

- Agung, R., & Aziz, R. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E- Government : Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e- Lampid Kota Surabaya. 2(3), 211-220.
- Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kurniawan, Agung. (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Liberty.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sector Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, Lexy. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Permata, A. P., & Widiyarta, A. Inovasi Pelayanan Publik Melalui KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal AKTUAL*, 20(2).
- Sinambela. (2007). *Kualitas Pelayanan Prima*.