

Efektivitas Program Kalimasada Melalui Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya

Septian Aditya Saputra, Ertien Rining Nawangsari

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

septianadityasaputra6@gmail.com, ertien_rining.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

The aim of the Kalimasada Program is to increase public awareness regarding the importance of population administration. This program makes it easier to administer population administration services. This research aims to measure the effectiveness of the Kalimasada Program which is implemented through the Citizen Compassion Service in Gebang Putih Subdistrict, Surabaya City. The research method involves qualitative descriptive data analysis. The results of the research show that 1.) The success of the Kalimasada Program has been running quite well, and the community is quite enthusiastic about taking care of the population registration documents that they don't yet have because they don't have to come all the way directly to the Surabaya City Population and Civil Registration Office. 2.) The success of the Kalimasada Program targets has not been on target. , people who are elderly or who don't understand technology don't know what the Kalimasada Program itself is, making it difficult for them to take care of the population administration documents they need. 3.) Satisfaction with the Kalimasada Program can be said to be quite satisfied because people are really helped in taking care of population registration documents without having to come to the Dispendukcapil Office with very easy procedures, although people who are elderly and who don't understand technology have a little difficulty in understanding the Kalimasada Program.4.) The output produced by the Kalimasada Program is greater than the input provided, even though the Surabaya City Population and Civil Registration Department has to prepare inputs such as various supporting facilities for the Kalimasada Program, it can produce greater output, namely fast, easy, and time-efficient services. 5.) Program Kalimasada has been quite successful in achieving its goals. This can also be seen from the number of people who take care of population administration which increases every year compared to before the Kalimasada Program was launched. The conclusion is that the effectiveness of the Kalimasada Program is quite effective in making a positive contribution to the community of Gebang Putih Subdistrict, Surabaya City. The community is quite helped in processing the population registration documents without having to come to the Surabaya City Population and Civil Registration Department.

Keywords: Public services, program effectiveness, Kalimasada, Population Administrasi

ABSTRAK

Tujuan dari Program Kalimasada adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan. Program ini memberikan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, sehingga mengedepankan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas Program Kalimasada yang diterapkan melalui Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Gebang Putih, Kota Surabaya. Metode penelitian melibatkan analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1.) Keberhasilan Program

Kalimasada sudah berjalan dengan cukup baik, masyarakat cukup antusias untuk mengurus dokumen adminduk yang belum dimiliki sebab mereka tidak harus jauh-jauh datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya; 2.) Keberhasilan sasaran Program Kalimasada belum tepat sasaran, karena masyarakat yang sudah lansia ataupun yang kurang memahami teknologi tidak mengetahui apa Program Kalimasada itu sendiri, sehingga menyulitkan mereka dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan yang diperlukannya; 3.)Kepuasan terhadap Program Kalimasada dapat dikatakan cukup puas, masyarakat sangat terbantu dalam mengurus dokumen adminduk tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil dengan prosedur yang sangat mudah, walaupun masyarakat yang sudah lansia dan yang kurang mengerti teknologi sedikit kesulitan dalam memahami Program Kalimasada; 4.) *Output* yang dihasilkan oleh Program Kalimasada lebih besar daripada input yang diberikan, walaupun Dispendukcapil Kota Surabaya harus menyiapkan *input* seperti berbagai fasilitas penunjang Program Kalimasada akan tetapi dapat menghasilkan *Output* yang lebih besar yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien waktu; .5.)Program Kalimasada sudah cukup berhasil dalam mencapai tujuannya. Hal ini juga dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan yang meningkat setiap tahunnya dibanding sebelum Program Kalimasada ini diluncurkan. Kesimpulan bahwa Efektivitas Program Kalimasada cukup efektif memberikan kontribusi positif kepada masyarakat Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya, sebab masyarakat cukup terbantu mengurus dokumen adminduk tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya

Kata kunci: Pelayanan publik, Efektivitas Program, Kalimasada, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan diarahkan pada tercapainya tujuan konsumen pelayanan publik yang disebut juga sebagai penerima pelayanan publik. Metode pelayanan publik yang meliputi penyuluhan warga, layanan diskusi, dan pengelolaan pengaduan, serta melaksanakan pengelolaan data dan pengawasan di segala bidang, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik di masyarakat. Karena perlindungan masyarakat adalah fokus utama dari semua jenis pemerintahan.(Setiyowati, 2022)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan dinas yang menyelenggarakan pelayanan administrasi dalam aspek kependudukan dan Pencatatan sipil. Memiliki visi terwujudnya data kependudukan yang akurat serta masyarakat yang sadar dan tertib administrasi kependudukan. Disebutkan dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 bahwa masyarakat mempunyai kewenangan untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu sesuai dengan tujuan pelayanan yang mendasar dan menyeluruh.(Fajariyah, 2023)

Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan pengumpulan dan penataan publikasi akta dan informasi kependudukan melalui Pencatatan masyarakat, Pencatatan sipil, pengelolaan data masyarakat, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan (Zulfikar & Purnama, 2022). Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 yang mengatur tentang inovasi pelayanan publik, pemerintah diharapkan terus melakukan pengembangan guna meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu Pemkot Surabaya pada tahun 2021 meluncurkan Program Kalimasada yang merupakan singkatan dari “Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk”. Program ini digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat setempat agar lebih terbuka, baik, cepat dan mudah dalam penggunaannya.

Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (Kalimasada) merupakan program percontohan baru yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuannya untuk mendata warga yang informasi akta kependudukannya belum lengkap agar dapat diingatkan untuk segera melengkapi akta kependudukannya dan apabila belum memiliki akta kependudukan yang diperlukan akan dibantu pengurusannya oleh aparat kelurahan melalui pelayanan sayang warga. Kalimasada ini dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman warga mengenai administrasi kependudukan.

Program Kalimasada akan membantu masyarakat mengurus dokumen adminduk dibantu oleh petugas Kelurahan melalui pelayanan sayang warga. Pelayanan sayang warga sendiri merupakan program yang diselenggarakan agar aparat pemerintah, khususnya yang bekerja di Kelurahan, dapat lebih mudah menyelesaikan permasalahan terkait administrasi kependudukan pada masyarakat yang berada di dalam dan sekitar Kelurahan (Lydia, 2023). Dengan Program Kalimasada masyarakat tidak perlu lagi datang jauh-jauh ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sebab para petugas yang berada di Kelurahan akan membantu mereka untuk menyelesaikan permasalahan terkait administrasi kependudukan. Masyarakat hanya perlu datang ke Balai RW terdekat ataupun Kantor Kelurahan Gebang putih dengan membawa syarat-syarat yang dibutuhkan. Masyarakat bisa mengurus dokumen adminduk seperti Kartu Keluarga, E-KTP, Akta kelahiran, Akta kematian, perubahan biodata pada KK, dan sebagainya tanpa harus datang ke Kantor Disdukcapil Kota Surabaya.

Upaya menyukseskan Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya, maka perlu dilakukan pemantauan baik terhadap program itu sendiri maupun faktor-faktor yang mempengaruhinya. Informasi ini kemudian dapat digunakan sebagai dasar evaluasi program dan sebagai masukan untuk pengembangan kebijakan tambahan mengenai pelaksanaan program. Saat ini, program baru Kalimasada sudah dilaksanakan di seluruh Kelurahan di Kota Surabaya yang berjumlah 151 Kelurahan, sehingga kita dapat menentukan apakah program tersebut berhasil atau tidak dalam mengurangi permasalahan tersebut dan apakah perlu diterapkan lebih lanjut atau tidak. Di sisi lain, mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempunyai pengaruh signifikan akan memberikan gambaran untuk program-program yang akan datang, bagian mana dari program yang perlu ditingkatkan, dan fitur program mana yang perlu ditingkatkan (Farhan et al.,2020).

TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri dari serangkaian tindakan atau upaya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap penduduk dan warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang komoditas, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Widanti, 2022). Penyelenggara pelayanan publik meliputi setiap lembaga penyelenggara negara, perusahaan, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik, di samping badan hukum yang dibentuk khusus untuk menyelenggarakan pelayanan publik (Juliani, 2018). Jika masyarakat tidak lagi menaruh kepercayaan pada pihak yang memberikan pelayanan publik, hal ini akan merusak tatanan hukum dan peraturan yang sudah ada, yang merupakan syarat penting bagi kedaulatan negara.

Penyediaan layanan publik, pejabat yang terpilih harus bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang seefektif mungkin untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum. Masyarakat telah melakukan pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya, maka masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang setinggi-tingginya dari pemerintah. Namun, meskipun pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik, pihak swasta dan pihak ketiga, seperti organisasi amal, relawan, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM), juga dapat memenuhi peran ini. Apabila penyelenggaraan pemerintahan tertentu diserahkan kepada pihak swasta atau pihak ketiga, maka hal terpenting yang harus dilakukan pemerintah adalah menetapkan peraturan, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan suasana yang kondusif.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib berpegang pada pedoman tertentu yang dikenal dengan prinsip pelayanan publik (Ristiani, 2020) diantaranya: a) Transparansi yaitu Penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat terbuka, tidak berbelit-belit, dan mudah diakses oleh semua pihak yang berkepentingan, serta memadai dan mudah dipahami ; b) Akuntabilitas yaitu Pelayanan publik wajib dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; c) Kondisional yaitu Pemberian layanan publik harus dilakukan sesuai dengan keadaan dan kemampuan penyedia layanan dan penerima layanan, serta tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan produktivitas; d) Partisipatif yaitu Mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat; e) Tidak diskriminatif yaitu Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif dalam arti tidak membedakan masyarakat berdasarkan faktor-faktor seperti suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, status sosial ekonomi, atau sifat lain yang sejenis; dan f) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu baik pihak pemberi maupun

penerima pelayanan publik mempunyai tanggung jawab dan hak yang harus dipenuhi.

Konsep Efektivitas

Kata efektif yang digunakan dalam bahasa Indonesia merupakan padanan dari kata "*effective*" yang digunakan dalam bahasa Inggris. Arti dari kata ini adalah prestasi atau sesuatu yang berhasil dicapai. Sementara itu, istilah efektivitas mempunyai arti yang berbeda-beda dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Hal ini dapat berarti "sebagai hasil", "pengaruh dan kesan", "efektif", dan "mampu membawa hasil". Efektivitas diartikan sebagai kebenaran penerapan, kegunaan hasil, dan dukungan tujuan. Tingkat efektivitas suatu organisasi dapat dinilai berdasarkan apakah organisasi tersebut memenuhi tujuan yang telah ditetapkannya atau tidak (Bastaman et al., 2020).

Tingkat pencapaian jangka pendek dan jangka panjang yang dicapai organisasi merupakan tingkat efektivitasnya. Suatu organisasi dianggap efektif jika memenuhi kebutuhan pelanggannya, mewujudkan visi organisasi, mewujudkan tujuannya, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, mengembangkan sumber daya manusia dan tujuannya, serta mempunyai dampak yang menguntungkan bagi masyarakat di luar organisasi (Susanthi, 2017). Menurut Steers yang dikutip pada halaman 123 buku Edy Sutirno dalam (Bastaman et al., 2020) disebutkan bahwa efektivitas yang terbaik adalah memperhatikan secara bersamaan pada tiga pengertian yang saling berkaitan satu sama lain. (1) Bertujuan untuk kinerja optimal; (2) Perspektif terhadap sistem; dan (3) Penekanan pada peran karakteristik perilaku manusia dalam pembangunan organisasi. Sederhananya, efektivitas diartikan sebagai keberhasilan atau pencapaian tujuan seseorang.

Efektivitas mengacu pada keadaan atau skenario di mana pemilihan tujuan yang ingin dicapai, sarana yang digunakan, dan kemampuan yang dimiliki semuanya dapat diterima. Hal ini memungkinkan tercapainya tujuan yang diinginkan dengan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, efektivitas organisasi mengacu pada sejauh mana suatu organisasi berhasil memenuhi tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan untuk dirinya sendiri (Febrian et al., 2017). Oleh karena itu, pengertian efektivitas yang telah dikemukakan sebelumnya mengacu pada kriteria yang menentukan sejauh mana suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya tercapai.

Efektivitas suatu organisasi dapat diukur dari sejauh mana organisasi tersebut memenuhi tujuannya. Di sisi lain, efektivitas mengacu pada seberapa baik hasil yang dicapai suatu organisasi sesuai dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa tujuan menjadi fokus utama dari setiap tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi. Dengan kata lain, salah satu komponen terpenting dari teori efektivitas adalah pencapaian tujuan secara menyeluruh sesuai dengan apa yang telah diputuskan.

Menurut sejumlah pakar lain seperti (Siagian, 2001:24) dalam (Tupono, 2020), pengertian efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu dalam jumlah sadar yang telah ditentukan untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa untuk kegiatan tersebut. yang sedang dilakukan. Menurut pandangan lain oleh (Sunghanda, 2003: 147) dalam (Putra, 2021), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang sengaja ditentukan terlebih dahulu untuk menyelesaikan sejumlah pekerjaan tepat waktu.

Berdasarkan perspektif yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan atau target organisasi tercapai sesuai dengan yang telah ditetapkan. Seberapa efisien pekerjaan diselesaikan merupakan salah satu definisi efektivitas. Sejauh mana produksi seseorang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan untuk produksi tersebut. Hal ini dapat ditafsirkan bahwa jika suatu tugas dapat dilaksanakan dengan sukses sesuai dengan apa yang direncanakan, maka tugas tersebut dapat dianggap efektif dengan mengukur efektivitas suatu program. Dengan kata lain, apabila suatu pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif sesuai dengan apa yang direncanakan, maka dapat dikatakan efektif.

Efektivitas Program

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung arti mencapai keberhasilan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya dicapai. Efektivitas didefinisikan oleh Gie (2004:34) dalam (Wahid, 2023) sebagai keadaan yang menunjukkan terjadinya efek atau konsekuensi yang diinginkan. Oleh karena itu, suatu kegiatan dianggap efektif jika kegiatan tersebut menghasilkan hasil yang diinginkan atau mencapai tujuan yang diinginkan. Penulis melakukan analisis terhadap definisi yang menyatakan bahwa menentukan efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai.

Menurut Mahmudi (2005:92) dalam (Afriyadi, 2015), definisi lain dari efektivitas menggambarannya sebagai berikut: “efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan; semakin besar kontribusi (kontribusi) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau aktivitas.” Menurut pandangan ini, hubungan antara efektivitas dan *output* bersifat saling ketergantungan, dengan tujuan akhir semakin besar kontribusi *output* maka semakin efektif pula suatu program atau kegiatan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, “efektivitas” adalah deskripsi dari keseluruhan siklus *input* (proses), dan *output* (hasil), yang berhubungan dengan hasil dari suatu organisasi, program, atau kegiatan dan menyatakan sejauh mana keberhasilan yang dicapai. Menurut Peter F. Drucker yang dikutip oleh (Astari, 2021) yang mengartikan efektivitas sebagai “efektivitas berarti melaksanakan pekerjaan

yang benar, sebaliknya efektivitas adalah kemampuan untuk mempunyai sasaran yang tepat”, ini adalah posisi yang sama.

Menurut Campbell (1989: 121) dalam (Bastaman et al., 2020), faktor berikut dapat digunakan untuk menentukan apakah sebuah organisasi telah mencapai tujuannya secara efektif atau tidak:

1. Keberhasilan program

Sebuah program dapat dianggap sebagai kumpulan tindakan yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Satu atau lebih program mungkin ditempatkan dalam suatu organisasi. Tujuan yang dicapai oleh setiap program mungkin berbeda satu sama lain, namun semua tujuan tersebut pada akhirnya harus berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.

2. Keberhasilan sasaran

Sasaran atau tujuan adalah keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Hal ini dapat berupa tujuan jangka pendek atau jangka Panjang. Hal tersebut dapat mencakup seluruh organisasi. Hal ini juga dapat mencakup bidang-bidang tertentu dalam organisasi dan dapat berfungsi sebagai alat untuk mengukur efisiensi dan efektivitas organisasi. Tentu saja, inisiatif pemerintah mempunyai tujuan yang spesifik dan terukur, seperti demografi masyarakat yang akan memperoleh manfaat dari program ini, dan tujuan ini dapat dicapai secara mandiri bahkan ketika program tersebut sedang dilaksanakan.

3. Kepuasan terhadap program

Program-program yang dikembangkan oleh pemerintah, tanpa terkecuali, harus mampu memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat menikmati capaian program yang berkelanjutan.

4. Tingkat *input* dan *output*

Hal ini dapat diketahui pada tingkat *input* dan *output* dengan membandingkan *input* dan *output*. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dikatakan efektif, dan jika sebaliknya maka dikatakan tidak efektif.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Tujuan utama melaksanakan suatu rencana adalah untuk memastikan bahwa suatu program berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan yang ingin dicapai harus bersifat menyeluruh dan mempertimbangkan kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Berdasarkan efektivitas yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dilaksanakan dengan menggunakan kemampuan operasional agar program kerja dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam arti luas, efektivitas dapat dipahami sebagai sejauh mana suatu lembaga atau organisasi mampu melaksanakan semua tanggung jawab utama yang telah diberikan kepadanya atau untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Aminduk)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mencetuskan sebuah ide ataupun program yaitu KALIMASADA, sebuah penemuan yang dikembangkan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Program ini diluncurkan dengan tujuan sebagai upaya dalam peningkatan pelayanan publik.

Program Kalimasada merupakan program percontohan baru yang dikembangkan Dispendukcapil dalam rangka pendataan warga yang data dokumen kependudukannya belum lengkap. Informasi tersebut dapat digunakan untuk memberikan informasi pada warga untuk segera melengkapi dokumen kependudukannya, dan apabila tidak memiliki dokumen kependudukan yang dipersyaratkan maka petugas pelayanan akan membantu pengurusannya.

Menurut (Wulansari, 2023), penerapan KALIMASADA tentunya akan lebih memberikan bantuan kepada masyarakat dalam segala hal yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Pendekatan di KALIMASADA didukung oleh perwakilan RW dan RT, serta Kader Surabaya Hebat (KSH), guna memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau warga mengenai KALIMASADA dan cara pemanfaatan aplikasi KNG (Klampid New Generation).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1982), dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (2021) yang dikutip dari (Ilmiah & Pendidikan, 2023), pengertian penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada *setting* dan individu secara komprehensif. Fokus penelitian ini adalah Efektivitas Program Kalimasada melalui pelayanan sayang warga di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya yang dilihat berdasarkan teori Campbell (1989: 121) yang menyebutkan 5 indikator efektif atau tidaknya sebuah program dalam organisasi yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Penelitian ini menggabungkan sumber data primer dan sekunder. Data primer terdiri dari Pencatatan penelitian, dokumen atau arsip, dan sumber seperti

informan. Data sekunder berupa dokumentasi terkait penelitian, jurnal, laporan, buku, dan referensi yang bersumber dari internet atau media *online*. Observasi, wawancara, dan studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Penulis melakukan penelitian di lokus penelitian yaitu Kelurahan Gebang Putih dan melakukan observasi disana untuk menganalisis bagaimana KALIMASADA dilaksanakan. Beberapa warga Kelurahan Gebang Putih, ketua RT yang bertanggung jawab melaksanakan Program Kalimasada, dan petugas ikut serta dalam wawancara. Analisis dokumen dilakukan dengan memanfaatkan arsip foto dan berbagai jenis dokumen lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan Program

Menurut Campbell (1989:121), efektivitas suatu program dapat ditentukan oleh kualitas program itu sendiri, terlepas dari apakah program tersebut dilaksanakan dengan cara yang paling efektif atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian Program Kalimasada sudah cukup berhasil diterapkan di Pemerintah Kota Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari semenjak program ini diluncurkan pada tahun 2021 sampai sekarang sangat direspons baik oleh masyarakat. Terlihat dari data *monitoring* yang diperoleh *website* (<https://antrian.surabaya.go.id/monitoring-antrian>) jumlah warga Kelurahan Gebang Putih yang mengurus dokumen adminduk terus meningkat setiap tahunnya dibanding sebelum Program Kalimasada diluncurkan.

Tahun 2021 sendiri jumlah antrean yang mengurus dokumen adminduk sebanyak 310 orang, selanjutnya pada tahun 2022 meningkat kembali menjadi 775 orang. Dan untuk tahun 2023 sementara sampai akhir Oktober diperoleh data antrean yang mengurus dokumen adminduk sebanyak 1030 orang. Dilihat dari data antrean, permohonan paling banyak adalah mengurus perbaikan KK menjadi KK *barcode* dengan tujuan untuk menjamin keasliannya. Sementara untuk permohonan paling sedikit adalah permohonan akta kematian.

Berdasarkan data dan observasi keberhasilan Program Kalimasada sudah berjalan dengan cukup baik. Masyarakat cukup antusias untuk mengurus dokumen adminduk yang belum dimiliki sebab mereka tidak harus jauh-jauh datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. Dengan adanya Program Kalimasada ini petugas kelurahan akan membantu mereka mengurus dokumen adminduk. Masyarakat hanya perlu datang ke Balai RW maupun Kantor Kelurahan.

Keberhasilan Sasaran

Indikator yang kedua yang digunakan untuk mengukur efektivitas suatu program adalah keberhasilan sasaran. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan keberhasilan sasaran Program Kalimasada belum tepat sasaran. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa lapisan masyarakat yang kurang memahami program ini. Diantaranya adalah masyarakat yang sudah lansia dan masyarakat yang kurang

mengerti teknologi. Sehingga masih diperlukan sosialisasi lebih lanjut mengenai Program Kalimasada. Dengan tujuan agar setiap lapisan masyarakat terutama lansia atau masyarakat yang kurang mengerti teknologi dapat mengerti apa itu Program Kalimasada dan mudah dalam mengurus dokumen adminduk yang dibutuhkannya.

Berdasarkan data dan observasi keberhasilan sasaran Program Kalimasada belum tepat sasaran, karena masyarakat yang sudah lansia ataupun yang kurang memahami teknologi tidak mengetahui apa Program Kalimasada itu sendiri, sehingga menyulitkan mereka dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan yang diperlukannya.

Kepuasan Terhadap Program

Indikator yang ketiga yang digunakan untuk mengukur efektivitas sebuah program adalah kepuasan program. Menurut Campbell (1989: 121) menegaskan bahwa tingkat kepuasan suatu program dapat diukur dari seberapa senang pengguna terhadap kualitas produk atau layanan yang dihasilkan oleh program tersebut. Menurut temuan dari penelitian, kepuasan masyarakat terhadap program Kalimasada yang diimplementasikan melalui pelayanan sayang sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari beberapa wawancara yang dilakukan kepada beberapa masyarakat, mereka mengatakan bahwa Program Kalimasada sangat membantu mereka dalam pengurusan adminduk sebab mereka tidak harus datang langsung ke Kantor Dikendukcapil Kota Surabaya untuk mengurus dokumen adminduk. Namun masyarakat yang sudah lansia dan masyarakat yang kurang mengerti teknologi sedikit kesulitan untuk memahami apa tujuan dari Program Kalimasada ini.

Selain itu menurut indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan Gebang Putih terhadap Program Kalimasada dari bulan September sampai November yang dilihat dari *website* (organisasi.surabaya.go.id) dengan nilai rata-rata 7,87 atau cukup baik. Berdasarkan data dan observasi, kepuasan masyarakat terhadap Program Kalimasada dapat dikatakan cukup puas karena masyarakat sangat terbantu dalam mengurus dokumen adminduk tanpa harus datang ke Kantor Dikendukcapil dengan prosedur yang sangat mudah, walaupun masyarakat yang sudah lansia dan yang kurang mengerti teknologi sedikit kesulitan dalam memahami Program Kalimasada

Tingkat Input dan Output

Indikator yang keempat untuk mengukur efektivitas suatu program adalah tingkat *input* dan *output*. Menurut Campbell (1989:121), suatu program dianggap berhasil apabila *output* yang dihasilkan lebih tinggi dibandingkan *input* yang diberikan pada program tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan bagaimana *input* suatu program mempengaruhi hasil program. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah berupaya mencapai tujuan dengan meningkatkan kapasitasnya dalam menerima masukan yang besar guna meningkatkan peluangnya mencapai *output* yang diharapkan.

Input yang diberikan dapat dilihat dari berbagai fasilitas yang diberikan diantaranya adalah akses internet yang cepat di Balai RW maupun Kelurahan untuk mendukung pelayanan *online*, perangkat komputer, sistem administrasi yang terpusat dan lain sebagainya. Selain itu dalam rangka mengoptimalkan Program Kalimasada ini, juga di dukung oleh sebuah aplikasi yaitu Klampid New Generation (KNG) untuk memudahkan masyarakat dan petugas dalam memasukkan permohonan adminduk agar minim dari kesalahan. Sehingga mendapatkan *output* pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien waktu.

Berdasarkan data dan observasi, *Output* yang dihasilkan oleh Program Kalimasada lebih besar daripada *input* yang diberikan. Walaupun Dispendukcapil Kota Surabaya harus menyiapkan *input* seperti berbagai fasilitas penunjang Program Kalimasada akan tetapi dapat menghasilkan *Output* yang lebih besar yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien waktu. Sehingga tujuan Program Kalimasada yaitu mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan sudah terimplementasi dengan cukup baik.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator yang terakhir yang digunakan untuk mengukur efektivitas sebuah program adalah pencapaian tujuan menyeluruh. Menurut Campbell (1989:121), sejauh mana suatu organisasi mampu memenuhi tanggung jawabnya dalam rangka mencapai suatu tujuan dapat digunakan sebagai ukuran seberapa sukses tujuan tersebut dicapai secara keseluruhan. Agar efektivitas suatu program dapat tercapai, maka program tersebut terlebih dahulu harus dapat dijalankan berdasarkan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan suatu program yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara menyeluruh. Salah satu cara untuk memahami efektivitas adalah sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan temuan penelitian, Program Kalimasada mengalami kemajuan dalam mewujudkan tujuan keseluruhan, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien waktu. Adanya Program Kalimasada mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk. Walaupun masih terdapat beberapa hambatan seperti para lansia dan masyarakat yang kurang mengerti teknologi, masih belum memahami Program Kalimasada itu sendiri. Namun secara umum tujuan Program Kalimasada sudah cukup tercapai, karena lebih banyak masyarakat terbantu dengan adanya Program Kalimasada ini.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, terlihat bahwa Program Kalimasada sudah cukup berhasil dalam mencapai tujuannya. Hal ini juga dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan yang meningkat setiap tahunnya dibanding sebelum Program Kalimasada ini diluncurkan. Berdasarkan data dan observasi, pencapaian tujuan menyeluruh dari Program Kalimasada sudah cukup tercapai. Namun masih diperlukan sosialisasi lebih lanjut

mengenai Program Kalimasada itu sendiri kepada masyarakat yang sudah lansia maupun kepada masyarakat yang kurang memahami teknologi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya terbukti cukup efektif, hal ini dilihat dari respons positif masyarakat serta data *monitoring* yang mencerminkan peningkatan signifikan dalam jumlah warga yang mengurus dokumen adminduk sejak Program Kalimasada ini diluncurkan pada tahun 2021. Keberhasilan program ini juga tercermin dalam kemudahan yang diberikan kepada masyarakat

Keberhasilan sasaran Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya belum tepat sasaran. Masyarakat yang termasuk golongan lansia atau memiliki keterbatasan pemahaman terhadap teknologi masih perlu mendapatkan sosialisasi lebih lanjut agar dapat memahami dan memanfaatkan Program Kalimasada sepenuhnya. Sehingga keberhasilan sasaran program Kalimasada dapat dikatakan belum efektif.

Kepuasan terhadap Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Kalimasada juga sudah cukup baik, teruji melalui wawancara dan indeks kepuasan yang mencapai tingkat yang cukup puas. Sehingga kepuasan terhadap Program Kalimasada dapat dikatakan cukup efektif.

Tingkat *input* dan *output* Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya berhasil menghasilkan *output* yang lebih besar daripada *input* yang diberikan. Fasilitas penunjang, termasuk akses internet, perangkat komputer, dan aplikasi Klampid New Generation (KNG) mendukung pelayanan adminduk secara *online* yang cepat, mudah, dan efisien waktu. Sehingga tingkat *input* dan *output* Program Kalimasada dapat dikatakan sudah efektif.

Pencapaian tujuan menyeluruh Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya sudah cukup tercapai. Namun masih diperlukan sosialisasi lebih lanjut mengenai Program Kalimasada itu sendiri kepada masyarakat yang sudah lansia maupun kepada masyarakat yang kurang memahami teknologi. Sehingga tujuan menyeluruh dari Program Kalimasada dapat dikatakan cukup efektif.

Efektivitas Program Kalimasada Melalui Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Gebang putih Kota Surabaya adalah cukup efektif dalam memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 362–376.
- Aliatin, N., & Rahmadanik, D. (2023). Mufakat: Mengoptimalkan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Untuk Mengoptimalkan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya, 2(2), 1–2. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- Astari, L. D. (2021). Efektivitas Kebijakan Program Bantuan Langsung Tunai (Blt) Dana Desa Sebagai Jaminan Perlindungan Sosial Di Era Pandemi Covid-19. 19.
- Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 169–191. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.928>
- Fajariyah, T. J. (2023). Efektivitas Program Kalimasada Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kejawan Putih Tambak. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(02), 126–133.
- Farhan, 1junior, Pratama, P., & Kendry Widiyanto, 3m. (1945). Evaluasi Sistem Komunikasi Kalimasada di Kelurahan Genting Kalianak Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya (Kajian Audit Komunikasi). 610–618.
- Febrian, W. D., Adriana, A., & Asrida, W. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Organisasi. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 8(1), 13–28. <https://doi.org/10.33558/jrak.v8i1.860>
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2023). 1, 2 1,2. 9(September), 461–469.
- Juliani, H. (2018). Eksistensi Badan Layanan Umum Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 1(2), 149–164. <https://doi.org/10.14710/alj.v1i2.149-164>
- Lydia, A. D. (2023). Through the " Sayang Warga " Service At Semolowaru. 3(2), 257–262.
- Mustaqim, A. (2017). Teori Hudûd Muhammad Syahrur dan Kontribusinya dalam Penafsiran Al-Qur'an. *AL QUDS: Jurnal Studi Alquran dan Hadis*, 1 (1), 01-26. doi: <http://dx.doi.org/10.29240/alquds.v1i1.163>.
- Putra, T. A. (2021). Evaluasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Dan Perdesaan (PBB-P2) Di Kelurahan Pematang Pudu Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

<http://repository.uir.ac.id/id/eprint/13786%0Ahttps://repository.uir.ac.id/13786/1/187121044.pdf>

- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat)
- Setiyowati, T. T. (2022). Efektivitas Program Kalimasada Di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06), 116–120. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/602>
- Siahaan, A. (2018). Kepemimpinan Pendidikan (Aplikasi Kepemimpinan Efektif, Strategis, dan Berkelanjutan). In CV. Widya Puspita. [http://repository.uinsu.ac.id/14768/2/BUKU-Kepemimpinan Pendi Cover%20Bisi.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/14768/2/BUKU-Kepemimpinan%20Pendi%20Cover%20Bisi.pdf)
- Susanthi, P. R. (2017). Analisis Lingkungan Internal Dan Eksternal Dalam Mencapai Tujuan Perusahaan (Studi Kasus Stie Galileo Batam). *Jurnal Elektronik Rekaman*, 1(1), 30–42.
- Tupono, W. (2020). Efektivitas Education Management Information System (Emis) Di Madrasah Aliyah Negeri 5 Sleman. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 2(1), 24–37. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v2i1.702>
- Wahid, A. (2023). Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga. [https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/19612/1/Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga.pdf](https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/19612/1/Strategi%20Membangun%20Citra%20dan%20Kinerja%20Lembaga.pdf)
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Wulansari, A. D. (2023). Implementasi Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Melalui Program Inovasi Oleh Disdukcapil Kota Surabaya. *Aleph*, 87(1,2), 149–200. [https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%20LUCINEIA CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proees](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/167638/341506.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8314/LOEBLEIN%20LUCINEIA%20CARLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://antigo.mdr.gov.br/saneamento/proees)
- Zulfikar, Z., & Purnama, H. (2022). Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *CONSILIUM: Jurnal Adminitrasi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 135–147. <https://doi.org/10.55616/consilium.v1i1.31>