

Efektivitas Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Balai RW Kelurahan Medokan Ayu

Batara Bintang Vitantyo¹, Ananta Prathama²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

bataraabintang@gmail.com¹, prathama.ananta@gmail.com²

ABSTRACT

Indonesia has entered the era of digitalization, where the development of technology and information is accelerating. Of course, the development of technology and information has an impact on various aspects, one of which is the aspect of public services by the government in the field of public services through the Digital Population Identity or IKD program. The Digital Population Identity program is an innovation carried out by the Directorate General of Dukcapil of the Ministry of Home Affairs to simplify and accelerate the process of digital public service transactions. The establishment of Digital Population Identity can be done in various locations, including Siola, Sub-district, Village Office, and RW Hall. This study aims to conduct an in-depth analysis of the effectiveness of the IKD activation service at the Medokan Ayu Village RW Hall in helping residents activate IKD. This research uses a qualitative methodology with a descriptive approach. The data used in this research comes from primary and secondary references, with primary data obtained through observation and documentation techniques, while secondary data is obtained through a literature review. The theoretical framework used in this research is the theory of effectiveness which includes four main indicators, namely the accuracy of program targets, program socialization, achievement of program objectives, and program monitoring. The results of this study show that residents are very enthusiastic in activating IKD at the RW Hall of Medokan Ayu Village. The socialization of the IKD activation service program at Balai RW was carried out by the Medokan Ayu Village Government in collaboration with the Heads of RT and RW. In its implementation, there are still obstacles in implementing the program. Monitoring is carried out by Medokan Ayu Village and Surabaya City Civil Registration and Population Office employees, and the monitoring results are used as evaluation material.

Keywords: *neighbourhood hall, digital population identity, public services*

ABSTRAK

Saat ini Indonesia sudah memasuki era digitalisasi, yang di mana perkembangan teknologi dan informasi semakin cepat. Tentunya perkembangan teknologi dan informasi ini berdampak ke berbagai aspek, salah satunya adalah aspek pelayanan umum oleh pemerintah di bidang pelayanan publik melalui program Identitas Kependudukan Digital atau IKD. Program Identitas Kependudukan Digital ini merupakan inovasi yang dilakukan oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dengan tujuan menyederhanakan dan mempercepat proses transaksi layanan publik secara digital. Pembentukan Identitas Kependudukan Digital dapat dilakukan di berbagai lokasi, antara lain Siola, Kecamatan, Kantor Desa, dan Balai RW. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam tentang efektivitas layanan pengaktifan IKD di Balai RW Desa Medokan Ayu yang bertujuan untuk membantu warga dalam pengaktifan IKD. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari rujukan primer dan sekunder, dengan data primer diperoleh melalui teknik observasi dan dokumentasi,

sedangkan data sekunder diperoleh melalui telaah pustaka. Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas yang mencakup empat indikator utama, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan monitoring program. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa warga sangat antusias dalam melakukan pengaktifan IKD di Balai RW Desa Medokan Ayu. Sosialisasi program layanan pengaktifan IKD di Balai RW dilakukan oleh Pemerintah Desa Medokan Ayu bekerja sama dengan Ketua RT dan RW. Dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dalam pelaksanaan program tersebut. Pemantauan dilakukan oleh Kelurahan Medokan Ayu dan pegawai Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Surabaya, dan hasil pemantauan dijadikan bahan evaluasi.

Kata Kunci: balai rw, identitas kependudukan digital, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi ini, perkembangan teknologi dan informasi berlangsung dengan cepat, hal ini tentunya memberikan dampak yang besar terhadap kehidupan masyarakat Indonesia dalam segala aspek. Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses seluruh informasi yang tersedia secara digital. Pada era digital ini, penguasaan teknologi informasi menjadi keahlian yang wajib dimiliki. Perkembangan teknologi dan informasi secara digital tidak hanya berdampak bagi masyarakat, melainkan berdampak juga bagi sektor pemerintahan. Dengan berkembangnya teknologi digital, pemerintah harus melakukan perubahan seluruh tata kelola pemerintahan, salah satunya dalam bidang pelayanan publik, agar pelayanan yang diberikan berlangsung dengan cepat, sederhana, dan dapat diakses secara digital melalui gadget oleh masyarakat (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023).

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dibutuhkan oleh Masyarakat, karena dengan adanya pelayanan public maka kebutuhan Masyarakat akan terpenuhi. Pelayanan publik adalah pelayanan umum berupa kegiatan atau Tindakan yang ditawarkan oleh Lembaga pemerintah pusat atau daerah dan pihak swasta kepada Masyarakat dengan tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020). Mayoritas Lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan public, telah berganti dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis media digital, mengikuti arus perkembangan teknologi dan informasi.

Salah satu Lembaga pemerintah yang sudah beralih ke pelayanan berbasis media digital adalah Sebuah inovasi telah diadopsi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri berupa data kependudukan dalam bentuk media digital, yakni Identitas Kependudukan Digital atau IKD. Identitas Kependudukan Digital diatur dalam Permendagri No 72 Tahun 2022, yang berisi bahwa Identitas Kependudukan Digital merupakan informasi pribadi dalam bentuk elektronik yang digunakan untuk menunjukkan data kependudukan serta data pribadi sebagai identitas individu yang bersangkutan dan dapat diakses melalui aplikasi digital di gadget. Tujuan diterapkannya Identitas Kependudukan Digital merujuk pada Permendagri No 72 Tahun 2022 untuk mempercepat proses pelayanan sektor publik maupun privat. Alasan utama mengapa Identitas Kependudukan Digital diterapkan, karena

keterbatasan persediaan blangko/kepingan KTP-el akibat bertambahnya penduduk Indonesia secara signifikan dan juga karena banyaknya masyarakat yang pengajuan cetak ulang KTP-el akibat rusak ataupun hilang (Dinda Pramesti Kusuma Wardani & Prasetyo Isbandono, 2024).

Proses pembuatan Identitas Kependudukan Digital dapat dilakukan di Mal Pelayanan Publik di SIOLA, kecamatan, kelurahan, dan Balai RW, selain itu proses pembuatan Identitas Kependudukan Digital tergolong mudah, masyarakat hanya perlu membawa HP, KK, dan KTP, setelah itu bisa mengunduh aplikasi IKD melalui Play Store ataupun App Store, setelah itu masyarakat bisa mengisi data diri terlebih dahulu berupa NIK, E-Mail, dan Nomor Telfon, setelah mengisi data diri, masyarakat diminta untuk melakukan swafoto sebagai verifikasi wajah untuk mengetahui bahwa yang mendaftar Identitas Kependudukan Digital memang yang bersangkutan sendiri. Kota Surabaya pada saat ini terdiri dari 31 Kecamatan dan 154 kelurahan.



Rujukan: <https://swargalokasurabaya.id>

Gambar 1. 10 Besar Kecamatan dengan Pengaktifan IKD Tertinggi, periode 2023-2024

Merujuk pada data tersebut, Kecamatan Rungkut merupakan salah satu kecamatan dengan total pengaktifan IKD tertinggi sebesar 13.867 IKD aktif dan menempati peringkat 4. Kecamatan Rungkut memiliki luas wilayah sebesar 21,85 Km² dengan total penduduk sebesar 121.941 penduduk. Kecamatan Rungkut memiliki 6 wilayah kelurahan, yakni Kelurahan Rungkut Kidul, Kelurahan Medokan Ayu, Kelurahan Wonorejo, Kelurahan Penjaringan Sari, Kelurahan Kedung Baruk, dan Kelurahan Kali Rungkut. Salah satu kelurahan dengan pengaktifan IKD tertinggi adalah Kelurahan Medokan Ayu.

Tabel 1. Pengaktifan IKD pada kecamatan Rungkut Bulan September 2024

No	Kelurahan	Total Pengaktifan IKD
1	Kalirungkut	2.684
2	Rungkut Kidul	1.980
3	Kedung Baruk	1.850
4	Penjaringan Sari	3.161
5	Wonorejo	2.835
6	Medokan Ayu	4.331
	Total	16.841

Rujukan: Hasil SIAK Sentral Kelurahan Medokan Ayu, 2024

Tabel tersebut merupakan tabel total pengaktifan Identitas Kependudukan Digital per kelurahan pada kecamatan Rungkut. Merujuk pada tabel tersebut, total pengaktifan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Medokan Ayu lebih banyak dibandingkan dengan kelurahan lainnya, bahkan pada bulan September ini penulis belum melakukan pelayanan di Balai RW untuk pengaktifan Identitas Kependudukan Digital. Maka dari itu, penulis tertarik untuk terjun langsung melakukan pelayanan di Balai RW dengan harapan antusias warga tinggi untuk pengaktifan Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, penulis juga tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital di Balai RW".

TINJAUAN LITERATUR

Efektivitas pelayanan menurut Handoko (2006) dalam (Erawati et al., 2017) merupakan keterampilan dalam memilih strategi yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Tercapainya efektivitas dalam pelayanan dapat dilihat dari tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya, serta memberikan dampak sesuai dengan apa yang diharapkan (Anis Zohriah, 2017). Dalam aspek pelayanan publik, efektivitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa mampu pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, suatu pelayanan dianggap efektif apabila sasaran yang telah ditetapkan telah tercapai, memberikan dampak yang nyata, dan meningkatkan kondisi yang dialami oleh penerima layanan (Devi Erlinda Artama Putri & Katerina Bataha, 2023) Untuk mengukur efektif atau tidaknya suatu pelayanan, dapat menggunakan berbagai teori, salah satunya Gagasan efikasi yang dikemukakan Budiani diterapkan. Dalam karya Atika Farhani dan M. Fachri Adnan (2021), Budiani (2007) dikutip terdapat empat indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas sebuah pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana peserta program sesuai dengan tujuan program yang sudah ditetapkan sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah indikator yang digunakan untuk mengukur kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan informasi atau pemahaman kepada sasaran program terkait program yang akan dilakukan.

3. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian program adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah hasil program yang dilakukan ini sudah sesuai dengan tujuan program yang sudah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah program yang dilakukan ini telah berjalan dengan baik sesuai dengan skema yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Alasan penulis menggunakan teori efektivitas oleh Budiani, karena teori tersebut sangat berhubungan dengan topik penelitian yang penulis bahas. Teori efektivitas oleh Budiani ini merupakan teori yang membahas tentang organisasi atau instansi yang berfokus pada pemberian layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memberikan gambaran terkait efektivitas pelayanan di Balai RW dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital. Metodologi penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami suatu peristiwa sosial secara alamiah dengan mengutamakan proses interaksi dan komunikasi yang intens dengan peristiwa yang diteliti (Endah Marendah Ratnaningtyas et al., 2023). Pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian kualitatif sederhana yang terdapat pola induktif di dalamnya, pola induktif adalah suatu penelitian yang diawali dengan penjelasan peristiwa secara detail dan di akhir dapat ditarik sebuah kesimpulan dari peristiwa yang diteliti (Wiwin Yuliani, 2018). Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan yang dikaji menggunakan indikator efektivitas oleh Budiani, yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Lokus dari penelitian ini adalah Balai RW Kelurahan Medokan Ayu yang berada di wilayah Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Untuk data primer, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan (observasi) dan dokumentasi, sedangkan untuk data sekunder penulis menggunakan teknik pengumpulan data studi literatur yang diperoleh dari petugas SIAK Sentral Kelurahan Medokan Ayu berupa Rekap pengaktifan IKD Kelurahan Medokan Ayu periode September-Desember 2024. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman dengan tiga proses analisis, yakni reduksi data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital di Balai RW Kelurahan Medokan Ayu

Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan Identitas Kependudukan Digital pada tahun 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan lembaga yang diberi perintah oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan proses pembuatan Identitas Kependudukan Digital. Untuk mempermudah masyarakat melakukan pengaktifan Identitas Kependudukan Digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan sebuah inovasi dengan mengadakan program pelayanan Balai RW di setiap kelurahan yang ada di Kota Surabaya.

Efektivitas menurut (Atika Farhani & M. Fachri Adnan, 2021) merupakan suatu alat untuk mengukur sejauh mana keberhasilan suatu program atau pelayanan terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Maka dari itu, tata cara pemberian layanan Identitas Kependudukan Digital di Balai RW Desa Medokan Ayu perlu dikaji. Untuk mengkajinya, akan digunakan empat indikator efektivitas layanan yang dikemukakan oleh Budiani (2007) dalam penelitian Atika Farhani dan M. Fachri Adnan (2021) yaitu:

1. Ketepatan Sasaran Program

Sasaran program pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Medokan Ayu adalah warga Kelurahan Medokan Ayu. Merujuk pada data dari Badan Pusat Statistik Kota Surabaya dalam (Alfian Rosyadi et al., 2024) Kelurahan Medokan Ayu memiliki total penduduk sekitar 30,200 jiwa dan terdapat 15 RW dan 108 RT.

Tabel 2. Pengaktifan IKD pada kecamatan Rungkut Bulan September 2024

No	Kelurahan	Total Pengaktifan IKD
1	Kalirungkut	2.684
2	Rungkut Kidul	1.980
3	Kedung Baruk	1.850
4	Penjaringan Sari	3.161
5	Wonorejo	2.835
6	Medokan Ayu	4.331
Total		16.841

Rujukan: Hasil SIAK Sentral Kelurahan Medokan Ayu, 2024

Merujuk pada tabel di atas, Desa Medokan Ayu memiliki pengaktifan Identitas Digital terbanyak dari tahun 2023 hingga September 2024 totalnya 4.331 jika dibandingkan dengan desa-desa lain selama peluncuran awal Identitas Penduduk Digital. Hal ini menunjukkan minat yang tinggi di antara warga Medokan Ayu, dan diantisipasi bahwa angka ini akan meningkat seiring waktu. Penulis magang di Desa Medokan Ayu dari bulan September hingga Desember, di mana mereka ditugaskan oleh pemerintah desa untuk

menawarkan layanan pengaktifan Identitas Penduduk Digital di setiap pusat komunitas RW di Medokan Ayu. Total orang yang mengaktifkan Populasi Digital mereka meningkat secara signifikan, yang menunjukkan minat penduduk yang tinggi selama layanan pengaktifan di pusat-pusat RW.

Tabel 3. Pengaktifan IKD pada kecamatan Rungkut Bulan Oktober 2024

No	Kelurahan	Total Pengaktifan IKD
1	Kalirungkut	2.955
2	Rungkut Kidul	2.039
3	Kedung Baruk	3.081
4	Penjaringan Sari	3.754
5	Wonorejo	2.966
6	Medokan Ayu	4.766
Total		19.561

Rujukan: Hasil SIAK Sentral Kelurahan Medokan Ayu, 2024

Tabel 4. Pengaktifan IKD pada kecamatan Rungkut Bulan November 2024

No	Kelurahan	Total Pengaktifan IKD
1	Kalirungkut	3.044
2	Rungkut Kidul	2.067
3	Kedung Baruk	3.440
4	Penjaringan Sari	4.402
5	Wonorejo	3.060
6	Medokan Ayu	5.361
Total		21.374

Rujukan: Hasil SIAK Sentral Kelurahan Medokan Ayu, 2024

Tabel 5. Pengaktifan IKD pada kecamatan Rungkut Periode Desember 2024

No	Kelurahan	Total Pengaktifan IKD
1	Kalirungkut	3.178
2	Rungkut Kidul	2.169
3	Kedung Baruk	4.451
4	Penjaringan Sari	5.141
5	Wonorejo	3.324
6	Medokan Ayu	5.738
Total		24.001

Rujukan: Hasil SIAK Sentral Kelurahan Medokan Ayu, 2024

Merujuk pada tabel tersebut, total warga yang melakukan pengaktifan Identitas Kependudukan Digital tiap bulan cukup banyak, pada bulan September-Oktober total warga yang pengaktifan Identitas Kependudukan Digital sebesar 435 warga, pada bulan Oktober-November total warga yang

aktivasi Identitas Kependudukan Digital sebesar 595 warga, pada bulan November-Desember total warga yang pengaktifan Identitas Kependudukan Digital sebesar 377 warga. Merujuk pada perbandingan tersebut, dapat dilihat bahwa total pengaktifan Identitas Kependudukan Digital terbanyak terjadi pada bulan Oktober-November, hal tersebut terjadi karena penulis mulai melakukan pelayanan pengaktifan IKD di Balai RW, sedangkan total warga yang pengaktifan Identitas Kependudukan Digital pada bulan November-Desember menurun, hal tersebut terjadi karena mayoritas warga Kelurahan Medokan Ayu sudah melakukan pengaktifan Identitas Kependudukan pada bulan Oktober-November ketika penulis melakukan pelayanan di Balai RW. Namun, total pengaktifan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Medokan Ayu masih menjadi yang terbanyak dibandingkan dengan kelurahan lainnya, hal ini menandakan bahwa antusias warga dalam pengaktifan Identitas Kependudukan Digital cukup tinggi, karena dengan adanya pelayanan di Balai RW masyarakat menjadi mudah untuk melakukan pengaktifan IKD, terutama bagi lansia dan warga yang tempat tinggalnya dekat dengan Balai RW. Hal ini tidak diragukan lagi dapat digunakan sebagai standar untuk menilai seberapa akurat tujuan program tercapai, karena dengan antusiasme warga yang tinggi terhadap suatu program dapat memberikan dampak positif bagi sasaran program (Devi Erlinda Artama Putri & Katerina Bataha, 2023). Sesuai dengan penjelasan tersebut bahwa pelayanan pengaktifan IKD di Balai RW Kelurahan Medokan Ayu telah sesuai dengan sasaran program, hal tersebut dapat dibuktikan dengan tercapainya tujuan program, yaitu mempermudah warga untuk melakukan pengaktifan IKD,

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah suatu metode untuk memberikan informasi atau pemahaman kepada masyarakat terkait program yang akan dilakukan. Dalam mendukung program Identitas Kependudukan Digital dan juga pelayanan di Balai RW, Kelurahan Medokan Ayu telah melakukan sosialisasi kepada warga, baik itu sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi secara langsung, dilakukan oleh Kelurahan Medokan Ayu ketika ada warga yang datang ke kelurahan, petugas kelurahan akan menanyakan kepada warga apakah sudah melakukan pengaktifan IKD atau belum, jika belum maka akan langsung diarahkan untuk pengaktifan IKD, apabila warga tidak memiliki cukup waktu untuk melakukan pengaktifan IKD di kelurahan, maka petugas kelurahan akan memberikan saran untuk melakukan pengaktifan IKD di Balai RW. Sedangkan untuk sosialisasi secara tidak langsung yang dilakukan oleh Kelurahan Medokan Ayu adalah menyebarkan poster atau informasi terkait pelayanan di Balai RW melalui media sosial kelurahan, selain itu sosialisasi secara tidak langsung ini juga dilakukan oleh ketua RT maupun RW dengan menyebarkan poster atau informasi di grup WhatsApp warga. Dengan hal tersebut tentunya masyarakat

akan semakin peduli dengan data kependudukannya, selain itu juga dengan adanya sosialisasi ini dapat meningkatkan antusiasme warga, karena dengan adanya pelayanan di Balai RW maka warga tidak perlu datang ke kelurahan apabila tempat tinggalnya jauh dari kelurahan.

3. Pencapaian Tujuan Program

Tujuan dilakukannya pelayanan di Balai RW adalah untuk mempermudah warga melakukan pengaktifan IKD serta meningkatkan kepedulian masyarakat akan data kependudukannya. Dengan adanya pelayanan di Balai RW ini dapat memudahkan warga, maksud dari pernyataan tersebut adalah masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kelurahan untuk melakukan pengaktifan IKD, selain itu dengan adanya pelayanan di Balai RW, dapat menghemat waktu bagi warga yang tempat tinggalnya tidak jauh dari Balai RW, karena untuk proses pembuatan IKD ini hanya membutuhkan waktu sekitar 5 menit saja, jadi apabila terdapat warga yang tidak memiliki banyak waktu karena kerja, atau melakukan kegiatan lain maka pelayanan di Balai RW menjadi solusi bagi mereka. Selain dapat mempermudah warga untuk melakukan pengaktifan IKD, pelayanan di Balai RW ini juga dapat meningkatkan kepedulian warga akan data kependudukannya, karena dengan adanya informasi bahwa pelayanan pengaktifan IKD dapat dilakukan di Balai RW yang terdekat dengan tempat tinggalnya, maka tidak ada alasan bagi masyarakat untuk mengurus Identitas Kependudukan Digital sebagai alternatif apabila data kependudukan fisiknya hilang atau rusak. Namun, pada realitanya penulis masih menemukan kendala terkait pelayanan di Balai RW, seperti aplikasi IKD yang tidak support untuk android versi 14, Handphone warga yang tidak bisa melakukan scan barcode untuk pengaktifan IKD sehingga proses pengaktifan IKD tidak dapat dilanjutkan, dan masih banyak warga yang belum mengetahui dan paham terkait aplikasi IKD. Argumen yang dikemukakan oleh H.R. Daeng Naja (2005), sebagaimana dirujuk oleh Atika Farhani dan M. Fachri Adnan (2021), yang menyatakan bahwa tujuan suatu program mencerminkan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau kelompok di masa depan, jelas bertentangan dengan hal ini. Dalam mencapai tujuan tersebut, diperlukan panduan yang jelas supaya sasaran tersebut dapat tercapai. Selain itu, tujuan program merupakan faktor penting untuk merancang maupun menetapkan program yang akan dilakukan. Peningkatan tujuan sangat penting untuk mencapai sasaran program karena target yang lebih baik akan menghasilkan kemajuan yang nyata menuju hasil yang diinginkan, merujuk pada pernyataan tersebut, pelayanan pengaktifan IKD meningkat pada bulan Oktober dan November, sedangkan Desember terjadi penurunan dari bulan sebelumnya, karena mayoritas warga sudah melakukan pengaktifan IKD di bulan Oktober-November. Maka dari itu, pelayanan pengaktifan IKD di Balai RW dapat dikatakan sudah mencapai tujuan program walaupun terdapat kendala dalam pelaksanaannya.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program pelayanan pengaktifan IKD di Balai RW dilakukan oleh petugas kelurahan dan juga Lurah Kelurahan Medokan Ayu. Ketika proses pelayanan sedang berjalan, Lurah beserta petugas Kelurahan Medokan Ayu selalu datang ke Balai RW untuk memantau terkait jalannya proses pelayanan. Selain lurah dan petugas kelurahan, proses pengaktifan IKD di Balai RW juga dipantau oleh petugas SIAK dari Dinas Kecamatan Medokan Ayu adalah rumah bagi Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, pemantauan program yang dilakukan oleh petugas SIAK untuk mengetahui total warga yang melakukan pengaktifan IKD di Balai RW, selain itu petugas SIAK juga menanyakan kepada petugas pelayanan di Balai RW terkait kendala yang dialami. Hasil pemantauan program tersebut nantinya akan dijadikan bahan evaluasi oleh Kelurahan Medokan Ayu untuk mengetahui apakah pelayanan di Balai RW ini efektif atau tidak dan juga menjadi bahan evaluasi bagi petugas SIAK untuk terus memperbaiki sistem, supaya kendala terkait aplikasi IKD ini berkurang bahkan tidak terjadi lagi di masa yang akan datang.

KESIMPULAN

Pelayanan pengaktifan IKD di Balai RW Kelurahan Medokan Ayu belum mencapai efektivitas sepenuhnya, sebagaimana ditunjukkan oleh kriteria terkait menurut hasil penelitian teori efektivitas dan pembahasan sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program

Dalam indikator ini, pelayanan pengaktifan IKD di Balai RW Kelurahan Medokan Ayu sudah tepat terhadap sasaran program, hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya total pengaktifan IKD setiap bulannya ketika pelayanan di Balai RW ini telah dilaksanakan. Walaupun terdapat satu bulan yang total pengaktifan IKD menurun dari bulan sebelumnya, yakni periode desember, dikarenakan mayoritas warga sudah melakukan pengaktifan IKD pada periode sebelumnya.

2. Sosialisasi Program

Dalam indikator ini, proses sosialisasi sudah dilakukan dengan baik oleh petugas kelurahan, dengan sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, proses sosialisasi ini juga diikuti oleh ketua RT dan RW dengan menyebarkan informasi terkait pelayanan di Balai RW melalui media grup WhatsApp.

3. Pencapaian Tujuan Program

Dalam indikator ini, Kelurahan Medokan Ayu telah berhasil mencapai tujuan program pelayanan pengaktifan IKD di Balai RW Kelurahan Medokan Ayu. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan warga dapat menghemat waktu untuk melakukan pengaktifan IKD di Balai RW karena dekat dengan tempat tinggalnya, selain itu dengan adanya pelayanan di Balai RW kepedulian warga akan data kependudukan meningkat, dengan banyaknya warga yang datang

untuk melakukan pengaktifan IKD sebagai alternatif apabila data kependudukan fisik hilang atau rusak.

4. Pemantauan Program

Dalam indikator ini, Lurah, petugas kelurahan, dan petugas SIAK telah melakukan tugas pemantauan dengan baik dan juga hasil pemantauan digunakan sebagai bahan evaluasi supaya program ini menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1).
- Farhani, Atika., & M. Fachri Adnan. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko. *JESS: Journal of Education on Social Science*, 5(1), 66-79. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1>
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Oktober, 2023(19), 510-517. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>
- Putri, Devi Erlinda Artama., & Katerina Bataha. (2023). The Effectiveness of Population Administration Services at Balai Rw (Case Study of Medokan Ayu Village). *Jurnal PubBis*, 7(2), 178-187. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v7i2.776>
- Rahmadana, Muhammad Fitri., dkk. (2020). Pelayanan Publik: Vol. XIV (Janner Simarmata, Ed.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Ratnaningtyas, Endah Marendah., Ramli, Syafruddin., Edi Saputra., Desi Suliwati., Bekty Taufiq Ari Nugroho., Karimuddin., Muhammad Habibullah Aminy., Nanda Saputra., Khaidir., & Adi Susilo Jahja. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif (Nanda Saputra, Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <https://www.researchgate.net/publication/370561417>
- Rosyadi, Alfian., Bilal Ali Maghshar Sri Muljono., Maryto Maretis Sihombing., Yusril Yuma Alfana., Fahrudin Sukarno., Falah Hardiman., Bagus Wahyu Purnomo., & Antonius Priyo Trikristiono. (2024). Kecamatan Rungkut dalam Angka Tahun 2024: Vol. xx. ©BPS Kota Surabaya/BPS-Statistics Surabaya Municipality.
- Wardani, Dinda Pramesti Kusuma., & Prasetyo Isbandono. (2024). Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital dalam Menunjang Pelayanan Publik pada Masyarakat di Kelurahan Pagesangan. *JURNAL INOVASI: Administrasi Negara Terapan*, 2(3), 147-159.
- Yuliani, Wiwin. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 2(2), 83-91. <https://doi.org/10.22460/q.v2i1p21-30.642>
- Zohriah, Anis. (2017). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah. *TARBAWI: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 102-110. <https://doi.org/https://doi.org/10.32678/tarbawi.v3i01.1782>