



## Pengaruh Peran Digitalisasi Dan Service Excellent Terhadap Optimalisasi Program Kawasan Lingkungan Sadar Akan Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) Di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya

**M. Khoirur Rifqi**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya  
Email: [20042010194@student.upnjatim.ac.id](mailto:20042010194@student.upnjatim.ac.id)

**Maharani Ikaningtiyas**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya  
Email: [maharani.i.adbis@upnjatim.ac.id](mailto:maharani.i.adbis@upnjatim.ac.id)

Korespondensi penulis: [20042010194@student.upnjatim.ac.id](mailto:20042010194@student.upnjatim.ac.id)

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of digitalization and excellent service on the optimization of the Population Administration Awareness Environmental Area (KALIMASADA) program in Dukuh Sutorejo Village. This study used a survey method by distributing questionnaires and questionnaires with a sample of Dukuh Sutorejo Village residents who entered Kalimasada data (residents whose population administration was incomplete) aged 18-64 years. The number of samples in the study was obtained by multiplying the number of variable indicators used by the minimum number, namely 5. The sampling technique was carried out using the Accidental Sampling technique, namely a sampling technique based on chance, that is, anyone who accidentally meets a researcher can be used as a sample if seen by others. that happen to be encountered is suitable as a data source. The data used in this research is primary data by distributing questionnaires. The results of this study indicate that digitalization and excellent service partially and simultaneously have a positive effect on optimizing the Population Administration Awareness Environmental Area (KALIMASADA) program in Dukuh Sutorejo Village.*

**Keywords:** *Digitization; Service Excellent; Optimization; Kalimasada.*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi dan service excellent terhadap optimalisasi program Kawasan Lingkungan Sadar Akan Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) di Kelurahan Dukuh Sutorejo. Penelitian ini, menggunakan metode survei dengan menyebarkan angket dan kuesioner dengan sampel warga Kelurahan Dukuh Sutorejo yang yang masuk data kalimasada (warga yang masih belum lengkap administrasi kependudukannya) yang sudah berusia 18 – 64 tahun. Jumlah sampel pada penelitian di dapat dengan mengalikan jumlah indikator variabel yang digunakan dengan angka minimum yakni 5. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan tekni *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa dijadikan sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dengan menyebarkan angket dan kuisisioner.

Received Januari 22, 2023; Revised Februari 24, 2023; Accepted Maret 26, 2023

\* M. Khoirur Rifqi, [20042010194@student.upnjatim.ac.id](mailto:20042010194@student.upnjatim.ac.id)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi dan service excellent secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap optimalisasi program Kawasan Lingkungan Sadar Akan Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) di Kelurahan Dukuh Sutorejo.

**Kata Kunci:** Digitalisasi; Service Excellent; Optimalisasi; Kalimasada.

## PENDAHULUAN

Kota Surabaya menjadi salah satu wilayah dengan populasi terbesar di Indonesia. Dilansir dari hasil survey GoodStats 2022, Kota Surabaya menjadi kota kedua yang dipercayai oleh masyarakat Indonesia memiliki harapan pekerjaan yang cukup tinggi di Indonesia setelah Jakarta<sup>1</sup>. Tempatnya yang cukup strategis, dekat dengan wilayah WITA dan WIT menjadikan Surabaya sebagai kota dengan harapan pekerjaan yang cukup tinggi. Selain itu, tingginya peradaban kota Surabaya juga menjadi penyebab banyak masyarakat Indonesia yang bukan warga Surabaya berbondong-bondong untuk memutuskan berkembang di Surabaya, baik mencari pekerjaan maupun menempuh pendidikan. Selain itu, berdasarkan Data lima tahun terakhir yang telah dipublish oleh Badan Pusat Statistik Kota Surabaya diketahui jumlah penduduk kota Surabaya selalu mengalami fluktuasi peningkatan, hal ini dapat dilihat dari tabel data berikut.

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Surabaya**

Jenis Klamim	Umur	2018	2019	2020	2021	2022
Laki-Laki	0-14 Tahun	315.702	313.555	310.998	350.307	332.457
	15-64 Tahun	1.041.669	1.046.057	1.049.469	1.037.785	1.005.615
	≥ 65 Tahun	68.206	71.376	74.686	84.725	92.969
Perempuan	0-14 Tahun	303.006	303.006	301.147	298.961	317.380
	15-64 Tahun	1.079.418	1.084.096	1.087.819	1.060.721	1.019.144
	≥ 65 Tahun	77.554	79.964	82.818	107.404	119.658
Total		2.885.555	2.898.054	2.906.937	2.939.903	2.887.223

Sumber : ( [www.surabayakota.bps.go.id](http://www.surabayakota.bps.go.id) )

Dari data di atas, terlihat pada tabel bahwa jumlah populasi penduduk Surabaya mengalami fluktuasi rata-rata meningkat di tiap tahunnya. Oleh karena itu, pemerintah Kota Surabaya terus menekankan masyarakatnya agar lebih tertib akan Administrasi Kependudukannya, karena jika hal

<sup>1</sup> NK Debila, '5 Kota Pilihan Teratas Masyarakat Indonesia Untuk Bekerja, Jakarta Dan Surabaya Masih Terfavorit', 2022 <<https://beritajatim.com/ragam/5-kota-pilihan-teratas-masyarakat-indonesia-untuk-bekerja-jakarta-dan-surabaya-masih-terfavorit/>>.

tersebut tidak dilakukan dan tidak dikelola dengan baik, maka akan menimbulkan banyak permasalahan di bidang ekonomi, sosial, serta aspek yang lainnya<sup>2</sup>. Administrasi Kependudukan sendiri adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain<sup>3</sup>. Di dalam pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam mengeluarkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pengaturan administrasi direkomendasikan untuk melakukan pendaftaran penduduk, termasuk penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dengan diberlakukannya sistem ini, seluruh penduduk, baik warga negara Indonesia (WNI) maupun warga negara asing (WNA), dapat mengalami peristiwa besar atau perubahan status. Penduduk harus mendaftarkan atau mendaftarkan perubahan status tersebut kepada pejabat negara. Sistem ini memudahkan pemerintah untuk mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Untuk menekan misinya tersebut, pemerintah Kota Surabaya terus meluncurkan berbagai inovasi salah satunya yakni program Kalimasada. Kalimasada merupakan singkatan dari Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (Administrasi Kependudukan). Peluncuran Program Kalimasada ini bertujuan untuk memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat, dimana di dalam situs Kalimasada tersebut sudah terdapat jumlah data warga yang belum tuntas akan kepengurusan administrasi kependudukannya.

Dalam mengurus administrasi kependudukan, saat ini warga Surabaya khususnya warga Dukuh Sutorejo tidak perlu lagi datang ketempat pelayanan Adminduk lagi, mereka dapat mengurus segala administrasi kependudukannya secara online dan mandiri. Peran digitalisasi saat ini turut serta berperan untuk membantu warga Surabaya khususnya warga Dukuh Sutorejo dalam mengurus administrasi kependudukannya. Digitalisasi adalah proses beralih dari analog ke digital menggunakan teknologi digital dan data dengan sistem operasi otomatis dan sistem komputer<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Surabayakota.go.id, 'Penduduk Dan Tenaga Kerja'.

<sup>3</sup> Widodo, 'Teori George Edward III Tentang Model Implementasi Kebijakan', 2019, 162.

<sup>4</sup> Asaniyah, 'Proses Digitalisasi', 2005, 2017, 9–30.

Selaras dengan pendapat tersebut, Mustofa oleh Marilyn Deegan juga mendefinisikan digitalisasi sebagai proses merubah segala bentuk penyajian, baik tercetak maupun lainnya, menjadi representasi digital”. Dalam hal ini, semua dokumen yang semulanya dicetak saat ini dapat dirubah menjadi format digital untuk meminimalisir resiko. Pertumbuhan digitalisasi mulai merambah di berbagai bidang, salah satunya pada bidang pengelolaan Administrasi Kependudukan. Inovasi E-adminduk adalah layanan manajemen kependudukan online yang dioperasikan di seluruh kabupaten bekerja sama dengan PT Pos Indonesia. Tujuannya untuk membantu masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan (seperti akte kelahiran, akte kematian, kartu keluarga, KTP dan KIA) dari mana masyarakat tidak perlu bepergian jauh — jauh ke kantor yang jauh dari tempat tinggalnya, sehingga masyarakat dapat menghemat waktu, jarak, dan biaya transportasi. Digitalisasi membawa berbagai kebermanfaatan dalam proses pengurusan Administrasi Kependudukan, dengan adanya sistem digital masyarakat tidak perlu lagi datang di tempat pelayanan karena dengan bantuan sistem digital masyarakat dapat mengurus Administrasi Kependudukanya dimana saja dan kapan saja, sehingga lebih flexibel.

Selain sebagai faktor pendukung dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan, digitalisasi juga terkadang menjadi penghambat bagi warga surabaya khususnya warga kelurahan Dukuh Sutorejo. Tak sedikit dari mereka masih banyak yang belum melek akan digitalisasi (GapTek), kebanyakan dari mereka warga berusia diatas 30 tahun. Biasanya warga yang gaptek mereka langsung memilih untuk mengurus adminitrasinya secara langsung di kantor pelayanan, akan tetapi hal tersebut tidak menutup kemungkinan warga yang sudah melek digital juga terkadang masih mengurus Administrasi Kependudukanya di kantor pelayanan.

Bagi sebagian dari mereka yang mengurus Administrasi kependudukanya ketempat pelayanan Adminduk, tingkat kualitas pelayanan (*Service Excellent*) juga menjadi nilai bagi mereka. Adapun yang dimaksud sebagai *Service Excellent* tersebut adalah pelayanan terbaik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain, *Service Excellent* bertujuan untuk memenuhi standar kualitas<sup>5</sup>. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. *Service Excellent* dalam proses pengurusan administrasi ini misalnya seperti bagaimana cara kita berkomunikasi atau menjelaskan kepada warga, bagaimana kita memberikan solusi kepada warga jika ada masalah, dengan

---

<sup>5</sup> Nuria, ‘Konsep Service Excellent Service’, 2016, 1–23.

penerapan *Service Excellent* kita dapat memenuhi harapan dan kepuasan warga, sehingga mereka nantinya juga akan lebih mudah ditundukan atau diminta dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Dengan adanya hal tersebut, nantinya program kalimasada juga dapat berjalan lebih optimal. Menurut Winard dalam Bayu optimalisasi didefinisikan sebagai tindakan yang menyebabkan tercapainya tujuan, sedangkan dari segi bisnis optimalisasi adalah upaya untuk memaksimalkan tindakan untuk mencapai manfaat yang diinginkan atau dimaksudkan<sup>6</sup>. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Peran Digitalisasi dan *Service Excellent* Terhadap Optimalisasi Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Akan Administrasi kependudukan) Di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya”.

## **METODE**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif sendiri adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dihasilkan dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari pengukuran<sup>7</sup>. Penelitian berdasarkan tingkat kejelasannya menggunakan penelitian korelasi (*correlational research*) yaitu, penelitian yang mencoba mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel, dan jika terdapat hubungan diantaranya maka perlu diketahui intensitas hubungan tersebut serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Peneliti menggunakan metode ini guna untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara pengaruh Digitalisasi dan *Service Excellent* terhadap Optimalisasi Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Akan Administrasi kependudukan) Di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya. Variabel yang dirumuskan dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yakni:

### 1. Digitalisasi (X1)

Digitalisasi adalah proses perubahan media dari bentuk cetak ke bentuk elektronik<sup>8</sup>.

Pertumbuhan digitalisasi mulai merambah di berbagai bidang, salah satunya pada bidang

---

<sup>6</sup> Ega Pangestu Dhimas, ‘Optimalisasi Kinerja Basarnas Semarang Dalam Penanganan Kecelakaan Laut Di Alur Pelayaran Pelabuhan Tanjung Emas Semarang’, 2022, 6 <<http://repository.unimar-amni.ac.id/4112/2/13>. BAB II.pdf>.

<sup>7</sup> Rizky Bagas Pratama, ‘Metodologi Penelitian’, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2019, 28–55 <[https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2274/9/UNIKOM\\_RIZKY\\_BAGAS\\_PRATAMA\\_14](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2274/9/UNIKOM_RIZKY_BAGAS_PRATAMA_14). BAB III METODOLOGI PENELITIAN.pdf>.

<sup>8</sup> Asaniyah.

pengelolaan Administrasi Kependudukan. Indikator Digitalisasi terdiri dari efisien, flexibility, hemat biaya, dan hemat tenaga.

2. *Service Excellent* (X2)

pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat<sup>9</sup>. Indikator *Service Excellent* terdiri dari *Ability, Attention, Action, dan Accountability*.

3. Optimalisasi (Y1)

Optimalisasi menurut Poerdwadar Minta adalah hasil yang diinginkan, jadi optimalisasi berarti mencapai hasil yang diharapkan secara efektif dan efisien. Banyak optimalisasi juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan aktivitas yang dilakukan dapat dipenuhi.

Populasi dalam penelitian ini adalah para warga Dukuh Sutorejo yang kemudian dikerucutkan lagi untuk dijadikan sebagai sampel dengan indikator yakni warga yang masuk data kalimasada (warga yang masih belum lengkap administrasi kependudukannya) yang sudah berusia 18 – 64 tahun. Pengambilan jumlah sampel penelitian minimal diambil dari perkalian antara 12 indikator variabel yang dikalikan dengan nilai minimum yakni angka 5, yaitu sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa dijadikan sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dengan melalui penyebaran Angket berupa kuesioner. Sebelum data dikumpulkan terlebih dahulu dipersiapkan daftar pertanyaan dengan menggunakan bobot yang diukur menggunakan Skala Likert dengan 5 skala pengukuran yaitu SS = Sangat Setuju, S= Setuju, KS = Kurang Setuju, TS= Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju. Untuk mengukur skala kategori likert, jawaban disamakan dengan nilai kuantitatif 5,4,3,2,1 untuk pertanyaan positif, dan 1,2,3,4,5 untuk pertanyaan negatif.

---

<sup>9</sup> Nuria.

Sugiyono, menyebutkan bahwa teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistik<sup>10</sup>. Dalam penelitian ini analisis data akan menggunakan teknik statistik deskriptif. Menurut Sugiyono statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Sebelum melakukan pengujian data, terlebih dahulu dilakukan uji kelayakan kuesioner penelitian yakni dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, nantinya penelitian ini akan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memecahkan permasalahan analisis regresi yang mengakibatkan hubungan dua atau lebih variabel bebas. Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad (1)$$

Kemudian untuk melihat pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan terikat maka dilakukan uji t. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat dengan pengujian secara individual. Pada uji t dilakukan berdasarkan nilai probabilitas, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, atau nilai t hitung lebih besar t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, begitu juga sebaliknya.

$$T \text{ tabel} = t ( a 2 ; n - k - 1 ) = t ( 0,025 ; 59 ) = 2,001 \quad (2)$$

Untuk melihat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dan terikat maka dilakukan uji F. Pada uji F dilakukan berdasarkan nilai probabilitas, jika nilai signifikansi lebih kecil 0,05, atau F hitung lebih besar dari F tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, begitu juga sebaliknya.

$$F \text{ tabel} = F ( k ; n - k ) = F ( 2 ; 60 ) = 3,15 \quad (3)$$

## HASIL

Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan

---

<sup>10</sup> Sugiyono, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor', *Akuntansi*, 2017, 56–85 <[http://repository.unpas.ac.id/30163/6/BAB III WP.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30163/6/BAB%20III%20WP.pdf)>.

pembangunan sektor lain<sup>11</sup>. Kota Surabaya merupakan kota megapolitan yang banyak diyakini oleh masyarakat sebagai salah satu kota yang memiliki harapan pekerjaan yang cukup tinggi di Indonesia<sup>12</sup>, sehingga banyak masyarakat dari luar Surabaya berbondong-bondong untuk memutuskan berkembang di Surabaya, baik mencari pekerjaan maupun menempuh pendidikan. Dengan adanya hal tersebut, pemerintah Kota Surabaya terus menekankan masyarakat agar lebih tertib akan Administrasi Kependudukannya, karena jika hal tersebut tidak dilakukan dan tidak dikelola dengan baik, maka akan menimbulkan banyak permasalahan di bidang ekonomi, sosial, serta aspek yang lainnya karena banyaknya percampuran penduduk.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dan angket kepada Para warga Dukuh Sutorejo yang telah memenuhi kriteria sebagai sampel, dengan tujuan untuk mengetahui apakah Digitalisasi dan *Service Excellent* berpengaruh terhadap Optimalisasi Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Akan Administrasi kependudukan) Di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, diketahui dari 62 responden yang sudah didapat, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 (70,96%) responden berjenis kelamin perempuan dan 18 (29,03%) berjenis kelamin laki-laki. Sebanyak 28 (45,16%) responden berusia 18-27 tahun, 18 (29,03%) responden berusia 38-47 tahun, 12 (19,35%) responden berusia 28-37 tahun, dan 4 (6,45%) responden berusia >47 tahun. Dari penyebaran angket serta kuisioner telah didapatkan hasil dari masing-masing indikator yang telah digunakan.

Hasil uji validitas pada masing-masing indikator dalam variabel yang digunakan mempunyai hasil nilai *Product moment perason's* dengan signifikasi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini dapat dinyatakan relevan dan dapat digunakan sebagai item dalam pengumpulan data.

Berdasarkan hasil pengujian realibilitas di atas, diketahui angka alpha hitung Digitalisasi sebesar 0,787, *Service Excellent* sebesar 0,833, dan Optimalisasi sebesar 0,818. Jadi angka tersebut lebih dari nilai minimal Cronbach alpa yakni 0,60. Sehingga data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel atau layak sebagai alat dalam pengumpulan data.

---

<sup>11</sup> Widodo.

<sup>12</sup> Debila.



**Tabel 2. Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,076	1,572		2,593	,012
	Digitalisasi	,468	,117	,439	4,002	,000
	Service Excellent	,319	,084	,418	3,804	,000

a. Dependent Variable: Optimalisasi

Berdasarkan tabel diatas maka hasil persamaan analisis regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,076 + 0,468 X1 + 0,319 X2 + e$$

Berdasarkan hasil, diketahui bahwa konstanta bernilai positif sebesar 4,076, artinya jika X1 dan X2 nilainya adalah 0, maka optimalisasi kegiatan kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo sebesar 4,076. Koefisien regresi linear berganda variabel digitalisasi bernilai positif 0,468, hal ini menunjukkan setiap perubahan 1 satuan Digitalisasi akan meningkatkan Optimalisasi kegiatan kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo sebesar 0,468. Kemudian koefisien regresi linear berganda variabel *Service Excellent* bernilai positif 0,319, hal ini menunjukkan setiap perubahan 1 satuan *Service Excellent* akan meningkatkan Optimalisasi kegiatan kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo sebesar 0,319.

Berdasarkan hasil, diketahui nilai Sig untuk pengaruh peran digitalisasi terhadap optimalisasi rrogram kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,002 > t$  tabel 2,001. Aisyah menyebutkan bahwa digitalisasi merupakan proses konversi dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi dan data digital dengan sistem pengoprasian otomatis dan sistem terkomputerisasi<sup>13</sup>. Dengan bantuan digitalisasi ini dapat mempermudah warga Dukuh Sutorejo dalam mengelola serta mengurus Administrasi Kependudukan yang masih perlu untuk diurus. Banyak kebermanfaatan yang diberikan dengan adanya sistem pengurusan online ini, mulai dari memberikan fleksibilitas kepada warga, dimana warga tidak perlu lagi datang langsung ke tempat pelayanan hingga dapat menekan biaya serta tenaga.

<sup>13</sup> Asaniyah.

Berdasarkan hasil, diketahui nilai Sig untuk pengaruh *service excellent* terhadap optimalisasi program kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya adalah sebesar 0,00 < 0,05 dan nilai t hitung 3,804 > t tabel 2,001. *Service Excellent* adalah pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Secara umum, tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan dengan cara yang memungkinkan mereka bertemu dan memuaskan pelanggan, memungkinkan bisnis mencapai keuntungan maksimal. Dengan adanya *Service Excellent* juga turut mempengaruhi optimalisasi *Service Excellent* kegiatan program kalimasada, dimana dengan adanya *Service Excellent* masyarakat tidak lagi merasa kebingungan maupun kesusahan dalam mengurus serta menyelesaikan Administrasi Kependudukannya, karena nanti para pendamping layanan Administrasi kependudukan akan membantu serta mendampingi para warga ketika sedang ada problem saat hendak mengurus Administrasi Kependudukannya.

**Tabel 3. Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176,641	2	88,321	44,028	,000 <sup>b</sup>
	Residual	114,342	57	2,006		
	Total	290,983	59			

a. Dependent Variable: Optimalisasi

b. Predictors: (Constant), Digitalisasi, Service Excellent

Berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 44,028 > F tabel 3,15. Pengurusan Administrasi Kependudukan dengan sistem yang berbasis digital dengan pendampingan serta pengarahan (*Service Excellent*) dari para pendamping layanan Administrasi Kependudukan akan lebih memudahkan warga Dukuh Sutorejo dalam mengurus seluruh berkas Administrasi Kependudukannya, dengan begitu program Kalimasada yang telah dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Surabaya dapat berjalan optimal. Tak sedikit warga Kelurahan Dukuh Sutorejo yang belum mengerti tujuan dari pengurusan Administrasi Kependudukan serta tata cara dan ketentuan pengurusan Administrasi Kependudukan dengan sistem online.

## **DISKUSI**

Dari hasil pengamatan penulis yang didasarkan pada hasil penelitian serta pengalaman penulis sebagai seorang pendamping layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Dukuh Sutorejo, kebanyakan warga Dukuh Sutorejo memiliki beberapa kendala seperti keterbatasan waktu serta perpindahan domisili yang sifatnya sementara yang menyebabkan jauhnya jarak sehingga mereka tidak dapat datang langsung ke tempat pelayanan Administrasi Kependudukan. Oleh karena itu, sistem pengurusan dan pelaporan Administrasi Kependudukan secara online yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) dengan bantuan sistem komputerisasi melalui situs Klampid New Generation (KNG) yang memiliki fitur role warga sehingga dapat diakses oleh para warga ini dapat membantu mereka dalam mengurus dan melaporkan Administrasi Kependudukan mereka yang sebelumnya belum terselesaikan<sup>14</sup>.

Digitalisasi diharapkan dapat mengatasi hambatan-hambatan konvensional masalah kearsipan menyangkut kelestarian wujud fisiknya (kertas atau media lain), efisiensi dalam pengurusan dan pelaporan, efisiensi tempat pemberkasan dan penyimpanan dan sebagainya. Melalui digitalisasi, urusan-urusan yang menyangkut pemerintahan, lembaga dan organisasi akan menjadi lebih simpel dengan setiap orang dapat selalu membawa arsip-arsipnya cukup di dalam alat pengolah data yang selalu berada di tangan (hand-phone). Di saat yang sama proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, cukup menggunakan alat pengolah dan penyimpanan data yang tidak terlalu memakan tempat tapi berkapasitas besar (big data). Alat itu (komputer) cukup diletakkan di atas mejadengan daya tampung yang cukup menampung dokumen dalam satu gudang besar. Melalui sistem digital juga akan terjadi efisiensi tenaga, waktu dan tempat dalam pengelolaan arsip dan pemberian layanan<sup>15</sup>.

Selain itu, pelayanan prima (*Service Excellent*) yang disediakan oleh para pendamping layanan Administrasi Kependudukan kepada warga saat mengurus Administrasi Kependudukannya saat mereka mengalami kendala juga menjadi penunjang mereka dalam proses pengurusan dan pelaporan Administrasi Kependudukan. Pengurusan Administrasi Kependudukan dengan sistem yang berbasis digital dengan pendampingan serta pengarahan (*Service Excellent*) dari para pendamping layanan Administrasi Kependudukan akan lebih memudahkan warga Dukuh Sutorejo

---

<sup>14</sup> Surabayakota.go.id.

<sup>15</sup> Darmawati, 'Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2017), 1689-99 <<https://jambi.kemenag.go.id/file/1754370016556.pdf>>.

dalam mengurus seluruh berkas Administrasi Kependudukannya, dengan begitu program Kalimasada yang telah dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Surabaya dapat berjalan optimal. Tak sedikit warga Kelurahan Dukuh Sutorejo yang belum mengerti tujuan dari pengurusan Administrasi Kependudukan serta tata cara dan ketentuan pengurusan Administrasi Kependudukan dengan sistem online. Oleh karena itu, pengurusan serta pelaporan Administrasi kependudukan yang berbasis digital dengan fasilitas *Service Excellent* berupa pendampingan sangat membantu dan mempengaruhi optimalisasi program Kawasan Lingkungan Sadar Akan Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) di Kelurahan Dukuh Sutorejo. Hal ini juga membuktikan pernyataan dari Andari dalam jurnalnya yang menyebutkan bahwa tujuan *Service Excellent* adalah memberikan pelayanan dengan cara yang memungkinkan mereka bertemu dan memuaskan pelanggan, memungkinkan bisnis mencapai keuntungan maksimal<sup>16</sup>.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil olahan data yang sudah dilakukan ditemukan bahwa, nilai Sig untuk pengaruh digitalisasi terhadap optimalisasi program Kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,804 > t$  tabel  $2,001$ . Sehingga dapat diartikan bahwa peran digitalisasi berpengaruh terhadap optimalisasi program Kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya.
2. Dari hasil olahan data yang sudah dilakukan ditemukan bahwa, nilai Sig untuk pengaruh *Service Excellent* terhadap optimalisasi program Kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,002 > t$  tabel  $2,001$ . Sehingga dapat diartikan bahwa *Service Excellent* yang ditawarkan oleh para pendamping layanan Administrasi Kependudukan berpengaruh terhadap optimalisasi program Kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya.
3. Dari hasil olahan data yang sudah dilakukan ditemukan bahwa, nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F

---

<sup>16</sup> Saddu Al- Z Ari, 'Hubungan Pelanggan', 2018, 22–52 <[http://eprints.kwikkiangie.ac.id/2940/3/BAB II KAJIAN PUSTAKA.pdf](http://eprints.kwikkiangie.ac.id/2940/3/BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA.pdf)>.

hitung  $44,028 > F$  tabel 3,15. Sehingga dapat diartikan bahwa peran digitalisasi dan *Service Excellent* yang ditawarkan oleh para pendamping layanan Administrasi Kependudukan berpengaruh terhadap Optimalisasi program Kalimasada di Kelurahan Dukuh Sutorejo Kota Surabaya.

Melihat banyaknya warga Kelurahan Dukuh Sutorejo dan memungkinkan juga beberapa warga masyarakat Surabaya yang lain banyak yang masih belum mahir atau bahkan merasakan kultur shock akibat adanya perubahan pelaporan dan pengurusan yang sudah berbasis digital, mungkin situs website pelaporannya bisa dibuat sesimpel mungkin serta memiliki alur yang jelas sehingga nantinya tidak malah menyulitkan warga pada saat pengurusan dan pelaporan Administrasi Kependudukannya.

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga dalam kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan jurnal serta program pengabdian ini. Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada Bapak Nadiem Anwar Makarim selaku Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yang telah mengadakan program MSIB Kemendikbud Ristek serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah menerima penulis menjadi salah satu bagian dari peserta magang MSIB di Kelurahan Dukuh Sutorejo.

Pada kesempatan dalam penyusunan artikel jurnal ini serta selama program magang serta pengabdian berlangsung, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan Magang Bersertifikat Kampus Merdeka di Pencatatan Sipil Kota Surabaya, antara lain:

1. Bapak Isworo Andik Suahyo, ST selaku Bapak Lurah Kelurahan Dukuh Sutorejo;
2. Bapak Moch Rupie, S.Sos selaku Sekretaris di Kelurahan Dukuh Suterjo;
3. Ibu Ratih selaku staff pegawai di Kelurahan Dukuh Suterjo;
4. Saudari Dewiести staff pegawai di Kelurahan Dukuh Suterjo;
5. Bapak RT di Kelurahan Dukuh Sutorejo;
6. Bapak Acep Samsudin, S.Sos., M.A selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

7. Ibu Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB selaku mentor kegiatan Magang Bersertifikat Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
8. Ibu Siti Ambarwati selaku mentor kegiatan Magang Bersertifikat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya;

## **DAFTAR REFERENSI**

- Ari, Saddu Al-Z, ‘Hubungan Pelanggan’, 2018, 22–52  
<[http://eprints.kwikkiangie.ac.id/2940/3/BAB II KAJIAN PUSTAKA.pdf](http://eprints.kwikkiangie.ac.id/2940/3/BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA.pdf)>
- Asaniyah, ‘Proses Digitalisasi’, 2005, 2017, 9–30
- Darmawati, ‘Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2017), 1689–99  
<<https://jambi.kemenag.go.id/file/1754370016556.pdf>>
- Debila, NK, ‘5 Kota Pilihan Teratas Masyarakat Indonesia Untuk Bekerja, Jakarta Dan Surabaya Masih Terfavorit’, 2022 <<https://beritajatim.com/ragam/5-kota-pilihan-teratas-masyarakat-indonesia-untuk-bekerja-jakarta-dan-surabaya-masih-terfavorit/>>
- Dhimas, Ega Pangestu, ‘Optimalisasi Kinerja Basarnas Semarang Dalam Penanganan Kecelakaan Laut Di Alur Pelayaran Pelabuhan Tanjung Emas Semarang’, 2022, 6  
<[http://repository.unimar-amni.ac.id/4112/2/13. BAB II.pdf](http://repository.unimar-amni.ac.id/4112/2/13.BAB%20II.pdf)>
- Nuria, ‘Konsep Service Excellent Service’, 2016, 1–23
- Pratama, Rizky Bagas, ‘Metodologi Penelitian’, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2019, 28–55 <[https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2274/9/UNIKOM\\_RIZKY BAGAS PRATAMA\\_14. BAB III METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2274/9/UNIKOM_RIZKY_BAGAS_PRATAMA_14.BAB%20III%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)>
- Sugiyono, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor’, *Akuntansi*, 2017, 56–85  
<[http://repository.unpas.ac.id/30163/6/BAB III WP.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30163/6/BAB%20III%20WP.pdf)>
- Surabayakota.go.id, ‘Penduduk Dan Tenaga Kerja’
- Widodo, ‘Teori George Edward III Tentang Model Implementasi Kebijakan’, 2019, 162