

## Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Rungkut Kidul Kota Surabaya

**Andini Salsabilla**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: [andinisalsabillaa@gmail.com](mailto:andinisalsabillaa@gmail.com)

**Yusuf Hariyoko**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: [yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

Korespondensi Penulis: [andinisalsabillaa@gmail.com](mailto:andinisalsabillaa@gmail.com)\*

**Abstract.** Public services are a series of activities carried out to meet the community's needs for goods, services and administrative services in accordance with statutory regulations. Population administration, as part of public services, has an important role in the survival of society. Law Number 23 of 2006 concerning Population Administration emphasizes the importance of population administration services, which include processing population documents such as Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk (KTP), and Kartu Keluarga (KK). In the city of Surabaya, population administration is carried out through the Population and Civil Registration Service and sub-district offices, for example in Rungkut Kidul Sub-District there are problems such as a lack of awareness among residents of the importance of complete population data. The Kalimasada program innovation is the government's effort to overcome this problem. Thus, through the Kalimasada program innovation, it is hoped that the people of Rungkut Kidul Village will become more aware of the importance of population administration and maintaining the orderliness of their population documents.

**Keywords:** Public Services, Administration, Kalimasada

**Abstrak.** Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Administrasi kependudukan, sebagai bagian dari pelayanan publik, memiliki peran penting dalam keberlangsungan hidup masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan, yang mencakup pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK). Di Kota Surabaya, administrasi kependudukan dilakukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta kantor kelurahan, contohnya Kelurahan Rungkut Kidul terdapat masalah seperti kurangnya kesadaran warga akan pentingnya kelengkapan data kependudukan. Inovasi program Kalimasada merupakan upaya pemerintah untuk mengatasi masalah ini. Dengan demikian, melalui inovasi program Kalimasada, diharapkan masyarakat Kelurahan Rungkut Kidul dapat menjadi lebih sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dan menjaga keteraturan dokumen kependudukan mereka.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Administrasi, Kalimasada

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan “Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Pelayanan publik adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah, entitas swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau sektor swasta kepada Masyarakat

baik dengan atau tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Lestari & Santoso, 2022).

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, pelayanan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keberlangsungan hidup masyarakat. Pentingnya pelayanan administrasi kependudukan tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa “Pelayanan adminduk merupakan suatu kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Pelayanan publik berupa layanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan berupa pengurusan berkas-berkas kependudukan berupa Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan lain sebagainya.

Administrasi kependudukan sendiri merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, yang mana administrasi kependudukan ini dinaungi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Hidayat Saeful Eet, 2018). Semua proses terkait dengan pengelolaan administrasi kependudukan dapat diajukan di Kantor Kelurahan. Kelurahan termasuk unit administratif terendah dalam struktur birokrasi yang dapat berinteraksi langsung dengan penduduk baik di daerah perdesaan maupun perkotaan. Salah satu Kelurahan yang terdapat di Kota Surabaya yakni Kelurahan Rungkut Kidul yang terletak di Jalan Rungkut Asri 3-B Kecamatan Rungkut, 60293. Dengan jumlah penduduk 14,073 jiwa. Masih terdapat banyak Masyarakat di Kelurahan Rungkut Kidul yang belum sepenuhnya mengerti akan pentingnya kelengkapan dan keabsahan data kependudukan. Kurangnya kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan dapat berdampak merugikan warga sendiri. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pembaruan administrasi kependudukan, dengan fokus pada Kartu Identitas Anak akan menjadi perhatian utama dalam pembahasan ini.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bertanggungjawab untuk menertibkan Masyarakat melalui pelayanan publik terkait administrasi kependudukan, berbagai permasalahan administrasi kependudukan menuntut Disdukcapil Kota Surabaya menghasilkan inovasi-inovasi untuk mengatasi masalah yang terjadi. Salah satu inovasi yang disebut Kalimasada, singkatan dari “Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan”, dimana pengajuannya dilakukan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG), merupakan sebuah Solusi yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk membantu dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan

merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas yang memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Efektivitas**

Kamus ilmiah populer dalam (Astuti et al., 2022) mendefinisikan “efektivitas sebagai ketelitian dalam menggunakan, perolehan yang berguna atau menopang tujuan. Efektivitas merupakan komponen utama dalam memperoleh suatu tujuan atau target yang telah didefinisikan oleh sebuah organisasi, kegiatan, atau program dianggap berhasil jika berhasil dicapai. Lebih lanjut, efektivitas merupakan upaya untuk mencapai tujuan sebuah organisasi dengan menggunakan sumber daya yang sesuai, dinilai dari masukan, pelaksanaan, dan hasil”

Sementara menurut (Budiani N. W., 2007) dalam (Astuti et al., 2022) menyatakan bahwa untuk mengetahui ukuran suatu efektivitas terdapat elemen-elemen yang bisa mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu program dengan termasuk faktor-faktor seperti: 1). ketepatan sasaran program, yakni menilai apakah program dianggap berhasil mencapai sasaran yang tepat; 2). sosialisasi program, merujuk pada tindakan penyelenggara program untuk memastikan bahwa peserta program memahami informasi terkait program yang akan dijalankan; 3). tujuan program, mencerminkan sejauh mana program bergerak sesuai dengan instruksi yang telah diuraikan; 4). pemantauan program, ini melibatkan pengawasan terhadap pelaksanaan program untuk memastikan bahwa program tersebut berjalan sesuai dengan sasaran awalnya.

### **Pelayanan**

Menurut (Mahmudi, 2010), “Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Menurut (Neneng Siti Maryam, 2016) ciri-ciri pelayanan publik yang baik yakni yang memiliki unsur-unsur:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab dengan setiap pelanggan dari awal hingga akhir
4. Mampu melayani dengan cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

7. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan menghasilkan data deskriptif berbentuk kalimat tertulis, penelitian ini memuat deskripsi atau penjelasan tentang situasi dalam permasalahan yang sudah dirumuskan. (Moleong, 2008), “pendekatan deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar, dan bukan angka-angka”

## **PEMBAHASAN DAN HASIL**

Efektivitas dari (Budiani N. W., 2007) bahwa ukuran efektivitas dapat dilihat dari ketepatan dalam mencapai sasaran program menjadi penilaian efektivitas suatu program. Pelayanan menurut (Mahmudi, 2010) “merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Banyaknya program yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya mencerminkan adanya beragam permasalahan administrasi kependudukan yang dihadapi oleh warga Surabaya, beberapa masalah tersebut antara lain:

1. Kesadaran masyarakat yang kurang mengenai pentingnya memiliki dokumen negara, sebagian warga tidak menyadari pentingnya memiliki dokumen negara seperti KIA, KTP atau KK. Hal ini bisa menjadi masalah ketika ingin mengakses layanan publik atau mengurus administrasi lainnya yang memerlukan dokumen identitas
2. Keterbatasan pemahaman teknologi, warga menghadapi kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau sistem yang disediakan oleh pemerintah seperti *Klampid New Generation*. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya pemahaman tentang teknologi, pengaksesan perangkat, atau kendala bahasa
3. Kesulitan teknologi di komputer, beberapa desa mengalami keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti koneksi internet yang lambat atau tidak stabil saat digunakan dan juga kurangnya perangkat komputer

Pemerintah Kota Surabaya memberikan perhatian khusus terhadap permasalahan ini dengan memberikan inovasi beberapa program, termasuk di Kelurahan Rungkut Kidul. Program Kalimasada bertujuan untuk mengidentifikasi perubahan apa dan siapa saja yang

terjadi dalam hal administrasi kependudukan secara efektif. Pemerintah kota Surabaya juga telah mengumumkan kemajuan dalam penerapan teknologi aplikasi untuk meningkatkan pelayanan publik kepada warga. Sejak kebijakan pengelolaan kependudukan diterapkan, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya menyediakan layanan digital guna mengoptimalkan pelaksanaan program kebijakan pemerintah. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kesadaran masyarakat setempat terhadap pengelolaan administrasi kependudukan.

Birokrasi publik telah melakukan beragam aktivitas dan inovasi untuk memenuhi kebutuhan warga yang memerlukan layanan publik, seperti proses permohonan Kartu Identitas Anak, pencetakan ulang Kartu Tanda Kependudukan, pembaruan data Kartu Keluarga dan sebagainya. Data KIA dibawah ini perbedaan ketika sebelum terlaksana program Kalimasada dan sesudah terlaksananya program Kalimasada di Kelurahan Rungkut Kidul Kota Surabaya.

UPDATE DATA	RUKUN WARGA	SEBELUM	SESUDAH
BELUM MEMILIKI KARTU IDENTITAS ANAK	1	50	29
	2	93	44
	3	82	59
	4	68	26
	5	52	15
	6	48	32
	7	70	49

Dengan program Kalimasada yang dilakukan secara *door to door*, menunjukkan penurunan Masyarakat yang tidak tertib administrasi kependudukan. Kegiatan *door to door* membuat warga lebih sadar bahwa dokumen-dokumen adminduk berperan penting di kemudian hari. Namun dalam pelaksanaan survei data Kalimasada ini, dalam pelaksanaannya di lapangan masih terdapat beberapa kendala yang menghambat proses pelaksanaannya. Hambatan-hambatan yang ditemui dalam proses survei data Kalimasada diantaranya sebagai berikut:

1. Banyak warga yang belum memahami terkait pembaruan data melalui program Kalimasada
2. Banyak warga yang menolak untuk memperbarui datanya
3. Kurangnya kesadaran warga tentang pentingnya pembuatan KIA

Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan kegiatan Kalimasada ini kemudian dibuatkan solusi melalui kegiatan sosialisasi Kalimasada melalui RT dan RW sekitar sebagai bentuk pemberian pemahaman dasar secara efektif dan efisien kepada

masyarakat. Selain itu, penulis juga membuat konten edukasi terkait Kalimasada yang diunggah di akun Kelurahan Rungkut Kidul.

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan oleh Kelurahan Rungkut Kidul kepada warga tentunya diperlukan birokrasi yang baik dalam organisasi tersebut. Secara umum dijelaskan bahwa birokrasi merupakan suatu tipe atau gaya yang digunakan oleh organisasi untuk melaksanakan sistem administrasi dalam organisasi tersebut. Dari inovasi program Kalimasada yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya terkait administrasi kependudukan, diharapkan warga Kelurahan Rungkut Kidul dapat tertib administrasi kependudukan.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, yang mencakup pelayanan terkait dengan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya. Kelurahan Rungkut Kidul memiliki peran sebagai unit administratif terendah dalam pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat tantangan seperti kurangnya kesadaran warga tentang pentingnya kelengkapan data kependudukan. Birokrasi yang baik dalam organisasi pemerintahan, termasuk Kelurahan Rungkut Kidul, sangat penting dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga.

## **SARAN**

Saran saya sebagai penulis untuk meningkatkan kualitas dari Kelurahan Rungkut Kidul perlunya melakukan sosialisasi rutin kepada warga Rungkut Kidul terkait data administrasi kependudukannya dan juga program Kalimasada agar warga mengetahui dan menerapkan disiplin terhadap administrasi kependudukannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, V. S., Rahmadi, A. N., & Sandy, D. (2022). Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(12), 1585–1590.
- Budiani N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Ekonomi Dan Sosial*, 2(1), 53.
- Hidayat Saeful Eet. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 2, 1.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.