



Implementasi Program Kalimasada Dalam Meningkatkan Kesadaran Administrasi Penduduk Di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya

Sharifah Shahira¹, Tukiman²

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

Received: 06 September 2024
Revised: 14 September 2024
Accepted: 22 September 2024

Abstract

Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) adalah inovasi Pemerintah Kota Surabaya untuk mewujudkan data kependudukan yang mutakhir melalui perwujudan pelayanan yang cepat dan efisien dengan pengurusan dokumen cukup melalui RT ataupun layanan Balai RW. Dengan kemudahan pengurusan dokumen tersebut diharapkan tingkat kesadaran administrasi penduduk Kota Surabaya meningkat. Tujuan penelitian ini untuk melakukan analisis terhadap implementasi Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Administrasi Penduduk Di Kelurahan Gunung Anyar berdasarkan variabel implementasi oleh Edward III yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui pengamatan langsung ke lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan jika implementasi Program KALIMASADA di Kelurahan Gunung Anyar sudah berjalan dengan baik meski ditemukan beberapa hambatan, yaitu pada variabel komunikasi dan sumberdaya karena masih ditemukan RT yang kurang antusias dengan pelaksanaan program ini, dan kurang optimalnya sumberdaya manusia atau staff dalam pelaksanaan KALIMASADA karena mayoritas Pendamping RW bukan petugas khusus pelayanan.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Implementasi, Program KALIMASADA

Abstract

KALIMASADA program (Environmental Area Community Aware Civil Administration) is an innovation of the Surabaya City Government to create up-to-date civil data by realizing fast and efficient services with document processing simply through RT or RW Hall services. With the ease of processing these documents, it is hoped that the level of administrative awareness among the citizens of Surabaya City will increase. This research aims to analyze the implementation of the KALIMASADA Program in increasing administrative awareness of the civil in Gunung Anyar Village based on the implementation variables identified by Edward III, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This research uses a descriptive-qualitative method with data collection techniques through direct field observation, interviews, and documentation. The results of this research show that the implementation of the KALIMASADA Program in Gunung Anyar Village has gone well even though several obstacles were found, namely in the communication and resource variables because RTs were still found to be less enthusiastic about implementing this program and less than optimal human resources or staff in implementing KALIMASADA because the majority of RW assistants are not special service officers

Keywords: Civil Administration, KALIMASADA, Implementation

(*) Corresponding Author:

Sharifah.shra0107@gmail.com

How to Cite: Shahira, S., & Tukiman, T. (2024). Implementasi Program Kalimasada Dalam Meningkatkan Kesadaran Administrasi Penduduk Di Kelurahan Gunung Anyar Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 924-935. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13987167>

PENDAHULUAN

Indonesia ialah kawasan terpadat pemukim urutan empat di dunia dengan total jiwa kurang lebih 253 juta, dan mayoritas penduduk berada di kota-kota besar (www.kemlu.go.id). Banyaknya penduduk di suatu negara turut menggambarkan banyaknya permasalahan yang muncul pada negara tersebut, salah satunya permasalahan pelayanan publik. Perihal ini maka birokrasi berfungsi sebagai jembatan bagi aparatur negara dalam menjalankan fungsinya sebagai pemenuh kebutuhan masyarakat dan penyelesaian masalah. Rakhmawanto (2020), berpendapat jika birokrasi sebagai media penghubung komunikasi antara negara dan masyarakat, bertugas menjelaskan putusan politik menjadi berbagai kebijakan publik, dan melakukan pengelolaan pada birokrasi tersebut. Dalam hal ini birokrasi berperan sebagai faktor penentu pemerintahan yang baik dan bersih. Birokrasi suatu negara dikatakan baik jika seirama dengan pelayanan publiknya.

Pelayanan secara etimologis dapat diartikan sebagai upaya dalam memberikan pelayanan terhadap orang lain. Sedangkan pelayanan publik menurut Suhartoyo (2019), merupakan upaya pemenuhan kebutuhan maupun keinginan masyarakat oleh aparatur negara, dengan pendirian negara dari publik untuk mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Perwujudan pelayanan publik yang baik dan peningkatan kesejahteraan penduduk, tentu menjadi tantangan tersendiri bagi setiap negara padat penduduk bahkan setiap daerah di Indonesia, tidak terkecuali bagi Kota Surabaya. Kota Surabaya menurut Badan Pusat Statistik tahun 2022 memiliki total penduduk sebanyak 2,88 juta jiwa, diikuti laju pertumbuhan sebanyak 0,45 persen, dan kepadatan penduduk mencapai 8,633 jiwa/m² (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2023). Tingkat kepadatan penduduk yang tinggi tersebut menjadi tantangan Pemerintah Kota Surabaya agar terus meningkatkan pelayanan publiknya melalui pembaharuan kebijakan publik dengan kontinu agar sesuai perkembangan zaman, dan mampu memenuhi segala tuntutan penduduk.

Salah satu bentuk pemberian layanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ialah layanan administrasi kependudukan. Purba (2016) dalam Hasanah & Pertiwi (2023), mengungkapkan jika administrasi kependudukan tidak dapat diabaikan karena bersifat esensial dan menjadi tiang utama berdirinya suatu wilayah, sehingga setiap data kependudukan wajib tercatat, terkelola, terjaga kerahasiaannya, dan dijamin aman. Pelayanan hampir tidak dapat dilepaskan dari kehidupan masyarakat dikarenakan hampir semua masyarakat membutuhkan pelayanan dan ingin dilayani.

Seiring majunya ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin pesatnya arus globalisasi, ditambah keadaan penduduk yang padat, maka seluruh pelayanan publik dituntut agar semakin cepat, mudah, efektif, efisien, dan tetap berkualitas. Oleh karena itu pemerintah menuntut pemberian layanan publik harus selaras dengan teknologi yang memungkinkan pelayanan mampu diakses melalui online. Sebagai bentuk dukungan perwujudan digitalisasi tersebut di lingkungan pemerintahan, maka beragam regulasi maupun kebijakan telah diputuskan. Salah

satunya adalah Perpres RI Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 1 ayat (1), memuat jika SPBE merupakan terselenggaranya pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemberian layanan ke pemakai SPBE.

Dalam realisasinya Pemerintah Kota Surabaya terus berinovasi terkait digitalisasi layanan publik melalui inovasi Klampid New Generation (KNG), yang sebelumnya dikenal dengan Klampid dan Lampid (<https://disdukcapil.surabaya.go.id/>). KNG ini merupakan situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk memberikan kemudahan bagi warga Surabaya dalam pengajuan layanan administrasi kependudukan secara online sehingga warga mudah melakukan pemutakhiran data kependudukan. Meskipun Inovasi KNG ini sudah terealisasi, nyatanya masih banyak warga yang tidak mutakhir dokumen kependudukannya, salah satunya warga Kelurahan Gunung Anyar yang tercatat masih memiliki tanggungan banyak data kependudukan yang perlu di update. Menyadur data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang termuat dalam website KALIMASADA (kalimasada.disdukcapilsurabaya.id/), dapat terlihat RW di Kelurahan Gunung Anyar yang belum tertib administrasi kependudukan, dari data Belum Rekam KTP untuk warga berusia 17 tahun, Belum Memiliki Akta Lahir, belum memiliki KIA yang diperuntukkan untuk anak umur 0-16 tahun, data penduduk yang belum dilaporkan padahal terduga meninggal, dan data kawin belum tercatat.

Tabel 1.1

Ringkasan Data RW Belum Tertib Administrasi Penduduk Kelurahan Gunung Anyar

NO RW	BELUM REKAM			BELUM KIA			BELUM AKTA LAHIR			DIDUGA MENINGGAL			BELUM KAWIN TERCATAT		
	SEMULA	PROGRESS	%	SEMULA	PROGRESS	%	SEMULA	PROGRESS	%	SEMULA	PROGRESS	%	SEMULA	PROGRESS	%
1	35	22	62.86	238	238	100	7	2	28.57	14	10	71.43	176	77	43.75
2	115	75	65.22	915	538	58.8	27	16	59.26	45	35	77.78	797	324	40.65
3	47	39	82.98	345	149	43.19	18	6	33.33	11	9	81.82	273	63	23.08
4	92	43	46.74	762	271	35.56	31	8	25.81	34	19	55.88	449	79	17.59
5	15	8	53.33	124	18	14.52	3	0	0	5	4	80	65	0	0
6	3	2	66.67	61	61	100	2	0	0	3	2	66.67	31	5	16.13
7	31	17	54.84	381	5	1.31	21	0	0	5	1	20	179	12	6.7
8	9	3	33.33	171	13	7.6	7	0	0	0	0	NAN	76	9	11.84
10	0	0	NAN	0	0	NAN	0	0	NAN	0	0	NAN	0	0	NAN
TOTAL	347	209	60.23	2997	1293	43.14	116	32	27.59	117	80	68.38	2046	569	27.81

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 2023

(<https://kalimasada.disdukcapilsurabaya.id/index.php>)

Berdasarkan tabel diatas terlihat jika di Kelurahan Gunung Anyar data kependudukan yang belum mutakhir paling banyak berada pada data Belum KIA, disusul dengan Data Kawin Belum Tercatat. Berbagai permasalahan yang menyebabkan tidak mutakhirnya data kependudukan warga tersebut tentunya disebabkan oleh berbagai faktor. Diantaranya tidak meratanya kemampuan warga untuk membeli perangkat seluler pintar, keterbatasan akses internet, sumber daya manusia kurang memadai untuk dapat mempelajari KNG, diantaranya diakibatkan oleh faktor pendidikan, ekonomi, dan umur. Dengan ditemukannya berbagai

kendala tersebut, maka Pemerintah Kota Surabaya berinovasi meluncurkan Program KALIMASADA tepat tanggal 18 Nopember 2021 dengan pelibatan sejumlah 62 RT Perintis KALIMASADA (Rosantika & Puspaningtyas, 2023). Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) bertujuan memudahkan warga Surabaya dalam kepengurusan dokumen administrasinya, sehingga warga nantinya dapat memiliki dokumen kependudukan yang mutakhir dengan kepengurusan yang mudah dan cepat.

Ratnasari (2023), mengatakan jika program tersebut dibuat agar pelayanan publik di luar lingkup eksekutif dapat diberikan. Program ini juga memungkinkan warga untuk mengurus dokumen kependudukannya ke RT masing-masing, maupun dengan mengunjungi balai RW tanpa wajib ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasanah & Pertiwi (2023) mengungkapkan jika pelaksanaan Program KALIMASADA ini merupakan wujud terealisasi kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) tahun 2019 yang merupakan salah satu bentuk kerjasama antara Ditjen Dukcapil sert Korps Pegawai Republik Indonesia. KALIMASADA menjadi program kebijakan yang urgen untuk diteliti dalam proses implementasinya, untuk mengetahui sampai tahap apa program ini mampu mencapai tujuannya yaitu mewmberikan adanya peningkatan kesadaran administrasi kependudukan. Dengan melakukan analisis terhadap implementasi program ini, maka akan diperoleh identifikasi pola maupun kualitas masing-masing variabel implementasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik meneliti dengan menganalisis Implementasi Program KALIMASADA di Kelurahan Gunung Anyar mengenakan teori implementasi Edward III, untuk mengetahui sejauh mana program ini dapat meningkatkan kesadaran administrasi penduduk beserta identifikasi faktor-faktor yang berpengaruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan metode penelitian kualitatif deskriptif dan menggunakan teknik pengambilan data melalui pengamatan langsung ke lapangan, wawancara, serta dokumentasi pada Warga RW 03, Staff RW 03, Pegawai Kelurahan Gunung Anyar, serta pihak terkait. Adhi & Khoiro (2019) dalam Rusandi & Muhammad Rusli (2021), berpendapat jika penelitian deskriptif adalah sebuah strategi dalam penelitian yang memposisikan peneliti sebagai penyelidik suatu peristiwa dalam kehidupan para individu dan meminta perwakilan maupun kelompok mereka agar mampu menggambarkan kehidupannya, lalu peneliti menceritakan ulang melalui kronologi yang bersifat deskriptif. Sedangkan menurut Pramono (2021), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang datanya tersajikan sesuai fokus masalah melalui proses pemecahan masalah yang komperatif dan korelatif.

Teknik pengambilan data penulis terfokus pada empat variabel teori implementasi program oleh Edward III yakni variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi. Sebelum turun ke lapangan dan observasi, penulis melakukan konsultasi dan meminta rekomendasi target RT KALIMASADA kepada pegawai pelayanan Kelurahan Gunung Anyar untuk Implementasi Program KALIMASADA guna meningkatkan kesadaran administrasi penduduk warga Kelurahan Gunung Anyar.

Penelitian ini memanfaatkan data sekunder dan data primer. Sumber data sekunder yang diambil dari artikel jurnal yang peneliti sadur melalui Google Scholar, buku, laporan, dokumentasi pribadi peneliti, serta website terkait yang kredibel. Sedangkan data primer berupa hasil wawancara dengan informan, dokumen arsip kepengurusan warga ketika pelaksanaan KALIMASADA, dan catatan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan dapat diartikan sebagai sebuah upaya intervensif terhadap aspek tertentu dalam kehidupan bermasyarakat sesuai yang termuat pada formulasi kebijakan, dengan pemanfaatan sumberdaya manusia, moneter, dan organisasi yang ada agar sasaran dan tujuan yang akan dicapai dapat terwujud maupun berdampak sesuai harapan (Sutmasa, 2021). Hidayat (2021), mengatakan jika studi implementasi kebijakan adalah studi mengenai kebijakan publik yang mempelajari proses pelaksanaan sebuah kebijakan. Lanjutnya, implementasi kebijakan pada praktiknya adalah sebuah proses rumit bahkan sering memuat kepentingan politik dengan intervensi para aktor politik. Dalam implementasinya, kebijakan sering terpengaruh oleh berbagai faktor yang berkaitan sehingga kebijakan tersebut dapat dikatakan berhasil maupun gagal.

Terkait dengan model implementasi kebijakan, Hertati (2020) mengungkapkan jika implementasi kebijakan memiliki dua model yaitu Top-Down serta Bottom Up. Model Top-Down dipilih peneliti agar keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan dapat terlihat dengan proses pengklasifikasian melalui logika berfikir atas dan pemetaan ke bawah. Sedangkan model Bottom-Up merupakan pola kinerja pemerintah untuk rakyat melalui partisipasi berupa mobilisasi. Terbalik dengan model Top-Down, model ini memanfaatkan logika berfikir dari bawah ke atas, dengan memberikan penegasan esensialnya struktur kekuasaan tahap bawah birokrasi maupun kelompok sasaran pada proses implementasi kebijakan. Pendekatan Bottom-Up dapat diartikan jika pelaksanaan kebijakan oleh masyarakat sipil, walau kebijakan tersebut digagas oleh Pemerintah.

Penelitian ini menggunakan model implementasi melalui pengembangan Edward III dengan perspektif Top-Down. Teori implementasi kebijakan tersebut tersusun dari empat variabel yang berpengaruh secara langsung sebagai penentu keberhasilan maupun kegagalan kebijakan, dan variabel tersebut harus saling mempengaruhi dan simultan (Nurlailah, 2021). Variabel tersebut terdiri dari variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi pada implementasi kebijakan merupakan faktor penentu berhasil atau gagalnya kebijakan mencapai tujuan atau targetnya. Komunikasi ialah proses tersampainya informasi dari komunikator ke target atau biasa disebut komunikasi. Informasi seputar kebijakan publik harus diberikan ke pelaku kebijakan sehingga mereka memahami tugas mereka dan sanggup mempersiapkan segala hal sebelum melakukan implementasi kebijakan, sehingga tujuan dan sasaran kebijakan tercapai. Komunikasi kebijakan dari implementor ke target sasaran juga diperlukan agar distorsi implementasi berkurang (Maunde et al., 2021). Menurut Widodo (2010) dalam Nurlailah (2021), terdapat tiga faktor penentu

keberhasilan suatu implementasi program yaitu transmisi atau proses tersalurnya komunikasi (transmission), kejelasan (clarity), dan yang terakhir adalah konsistensi (consistency).

Faktor pertama dari komunikasi yaitu transmisi atau penyaluran informasi. Transmisi kebijakan ini menghendaki jika informasi bukan hanya diberikan ke implementor, namun turut serta diberikan ke grup sasaran, serta pihak terkait yang berkepentingan. Masalah yang sering ditemui dalam penyampaian informasi adalah terjadinya kesalahan pengertian atau miskomunikasi karena komunikasi yang terjadi melalui beberapa tingkatan birokrasi. Untuk hal ini, Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan transmisi langsung kepada seluruh pihak yang berkepentingan, yaitu memberi informasi secara aktif mengenai Program KALIMASADA ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Kepala OPD di lingkup pemkot, kecamatan, sampai dengan perwakilan Ketua RT dari 31 kecamatan se-Surabaya sebagai RT rintisan KALIMASADA. Hal tersebut ditransmisikan pada Kamis (18/11/2021), bertepatan pada peresmian program tersebut di halaman Balai Kota Surabaya (surabaya.go.id). Pada acara apel tersebut, Bapak Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya mengungkapkan harapannya agar di tingkat RT atau level terdekat dengan masyarakat, semua data adminduk dapat terselesaikan tanpa perlu mengurus langsung ke Disdukcapil. Pada kesempatan yang sama Bapak Agus Imam Sonhaji turut menjelaskan pelayanan yang dapat diurus lewat RT pada Program KALIMASADA, yaitu akta lahir, akta kematian, layanan pindah masuk, maupun pindah keluar.

Gambar 1.1 Proses Identifikasi Data Kalimasada Warga RW 03 Bersama Ketua RW 03 dan Pendamping RW 03 sebelum melakukan Door to Door
(Kiri ke kanan : Penulis, Ketua RW 03, dan Pendamping RW 03)



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis

Faktor kedua yaitu kejelasan informasi atau clarity. Pada faktor ini kebijakan yang sudah tertransmisikan ke pelaksana, kelompok target maupun pihak lain berkepentingan secara jelas, dengan hal tersebut mereka mampu memahami arah tujuan, sasaran, maupun esensi suatu kebijakan publik, sehingga mereka saling mengerti apa yang harus disiapkan dan dilaksanakan, dan kebijakan ini secara efisien dan efektif dapat dikatakan sukses. Kondisi faktualnya, pada faktor ini kurang terlaksana. Karena di lapangan, Staff RW 03 sering tidak di balai RW karena

kesibukannya dan beliau bukan petugas pelayanan, namun menjadi bagian Kesra. Mayoritas Staff RW di Kelurahan Gunung Anyar bukanlah petugas pelayanan, sehingga jika ada warga yang ingin mengurus adminduk, mereka arahkan ke Pak RT, atau langsung ke kelurahan dengan dampingan mereka. Meski Pendamping RW bukan petugas pelayanan, namun berdasarkan wawancara penulis dengan warga setempat, informasi mengenai kepengurusan adminduk, dan Layanan KALIMASADA ini telah jelas.

Faktor terakhir penentu keberhasilan komunikasi adalah konsistensi dalam penyampaian informasi. Penyampaian informasi disini harus jelas dan konsisten pada penerapan dan pelaksanaannya, karena jika pemerintah berubah-ubah akan menimbulkan informasi simpang siur, yang mengakibatkan pelaksana, kelompok sasaran, dan pihak lain kebingungan, sehingga implementasi kebijakan akan terhambat. Maka dari itu, Pemerintah Kota Surabaya berkewajiban memberikan informasi yang konsisten dan jelas ke Disdukcapil Kota Surabaya, seluruh kelurahan di Kota Surabaya, serta pihak-pihak terkait yang berkepentingan. Kelurahan Gunung Anyar terkait ini melakukan komunikasi ke seluruh RT rintisan KALIMASADA, dan para pendamping RW di Kelurahan Gunung Anyar dengan jelas, namun fakta di lapangan ditemui RT dan warga yang kurang antusias mengenai program ini, sehingga Disdukcapil Kota Surabaya bersama Kelurahan Gunung Anyar melalui bantuan mahasiswa MSIB Disdukcapil Surabaya, melakukan optimalisasi KALIMASADA lewat layanan sayang warga dan door to door. Kesimpulan yang dapat diambil dari faktor komunikasi, Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan komunikasi dengan baik dan aktif ke seluruh pihak terkait.

Sumber Daya

Widodo (2010) dalam Nurlailah (2021), mengungkapkan jika sumber daya pada implementasi kebijakan menjadi faktor penting, yang terdiri atas sumber daya manusia, anggaran, peralatan, serta kewenangan. Keberadaan sumber daya manusia di Kelurahan Gunung Anyar bisa dikatakan belum mencukupi karena jumlah warga Kelurahan Gunung Anyar per 06/12/2023 pada aplikasi Cek-in Warga sejumlah 22.371 jiwa dengan total KK sejumlah 7.373.

NO	RW	RT	TOTAL JIWA	TOTAL KK
1	1	1	404	126
2	1	2	385	129
3	1	3	172	60
4	1	4	408	138
5	1	5	564	189
6	2	1	823	260
7	2	10	435	137
8	2	2	990	315
9	2	3	775	254
10	2	4	1192	366
Total Penduduk			22.731	7.373

Sumber : Cek-in Warga 2023

(<https://cekinwarga.surabaya.go.id/data-warga>)

Mengacu pada data tersebut, Kelurahan Gunung Anyar dikatakan belum memiliki sumber daya manusia mencukupi, sebab hanya memiliki dua petugas

pelayanan yang melayani kependudukan. Kekurangan ini mengakibatkan implementasi KALIMASADA di Kelurahan Gunung Anyar sedikit terhambat. Pendamping RW di Kelurahan Gunung Anyar mayoritas bukan petugas pelayanan administrasi, namun staff bagian Kesejahteraan Masyarakat, Kesekretariatan, serta Ketentraman dan Ketertiban. Hal ini turut menghambat pelaksanaan program ini dikarenakan pegawai terbagi fokusnya untuk pelayanan di kantor dan pelaksanaan program KALIMASADA.

Gambar 1.2 Pelayanan Kalimaada di Balai RW 03



Sumber : Dokumen Pribadi Penulis

Namun demikian, Kelurahan Gunung Anyar secara aktif melakukan evaluasi agar dapat memberikan pelayanan dengan prima, serta program KALIMASADA terlaksana dengan baik. Berdasarkan permasalahan tersebut, Disdukcapil Kota Surabaya sebagai mitra MSIB, menugaskan mahasiswa MSIB Disdukcapil Kota Surabaya untuk optimalisasi Program KALIMASADA, sehingga tingkat tertib administrasi warga meningkat dan terwujudnya pelayanan yang mudah tanpa langsung ke Disdukcapil, cepat, dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan staff kelurahan, kehadiran mahasiswa MSIB di Kelurahan Gunung Anyar, memberikan dampak positif bagi pelayanan administrasi kependudukan, dengan fokus utama membantu implementasi Program KALIMASADA agar terlaksana dengan lebih optimal.

Adanya fasilitas berupa Balai RW yang memadai, menunjukkan jika Kelurahan Gunung Anyar memenuhi sumber daya peralatan dengan baik, meski ditemukan RW yang tidak memiliki Balai RW yakni RW 007 dan 008, dan sedikit menghambat pelayanan dan implementasi Kalmasada. RW 03 memiliki Balai RW namun belum dilengkapi dengan adanya komputer dan printer, serta pendamping RW tidak selalu ada di balai karena pendamping adalah bagian dari seksi Kesejahteraan Masyarakat, sehingga terbagi fokus dan waktunya. Sehingga jika terdapat warga yang akan mengurus permohonan, pendamping arahkan ke RT, atau langsung ke kelurahan dengan dampingannya.

Disposisi

Disposisi dapat dipahami sebagai sebuah perilaku kesungguhan pelaksana kebijakan dalam melangsungkan kebijakannya sehingga mampu mencapai tujuan

yang sudah ditetapkan. Para pelaksana wajib bersedia memangku kebijakan tersebut, bukan hanya sebatas mengetahui perihal yang harus dilakukan dan berkemampuan melaksanakannya (Widodo, 2010 dalam Nurlailah, 2021). Disposisi mengarah pada sikap penting yang harus dimiliki implementor yaitu sikap jujur, demokratis, dan komitmen. Jika seorang implementor memegang disposisi yang baik maka kebijakan dapat terlaksana sesuai atas keinginan pembuat kebijakan, karena disposisi sangat berpengaruh terhadap kinerja implementor. Jika implementor dan pembuat kebijakan berbeda pandangan, maka implementasi akan berjalan dengan tidak efektif (Robby & Tarwini, 2019).

Gambar 1.3 Pendamping RW 03 mengantar Warga RW 03 ke kelurahan dan menemui Penulis untuk mengurus pemutakhiran dokumen administrasi kependudukan



Sumber: Dokumen Pribadi Penulis

Pentingnya disposisi disadari oleh Kelurahan Gunung Anyar dalam pengimplementasian Program KALIMASADA. Implementasi Program KALIMASADA dipastikan berjalan sesuai SOP, dan didampingi oleh Pendamping RW yang kompeten. Pendamping RW dibekali pemahaman mengenai pelaksanaan Program KALIMASADA dan alur pelaksanaan. Dalam pelaksanaannya, Program KALIMASADA ini tidak berinsentif bagi kinerja implementor, dikarenakan pelayanan tersebut gratis tanpa pungutan biaya sepeserpun. Maka dari itu insentif khusus bagi yang bertugas melaksanakan program tidak ada. Komitmen yang baik juga ditunjukkan oleh Kelurahan Gunung Anyar dengan pelaksanaan program ini, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan adminduk dengan mudah, cepat dan efisien, cukup melalui lingkup RT tanpa harus ke kelurahan langsung. Pendamping RW juga turut aktif membantu pelayanan, jika ditemukan permasalahan pada warga di lingkup RT maupun RW, maka Pendamping RW akan mencari solusi terbaik, dan mendampingi bahkan mengantar warganya untuk mengurus pelayanan di kelurahan langsung.

Struktur Birokrasi

Edward III dalam Hidayat (2021), mengungkapkan jika struktur birokrasi bisa menjadi penghambat implementasi kebijakan jika dalam birokrasi tersebut ditemukan berbagai kelemahan, salah satunya birokrasi terlalu rumit. Meskipun pada faktor lain sudah tersedia seperti implementor mengetahui tugasnya dan memiliki keinginan untuk melaksanakan kebijakan, kebijakan tetap berpeluang tidak terlaksana. Suatu kebijakan menuntut adanya kerjasama yang baik diantara seluruh sumberdaya, dengan tidak kondusifnya struktur birokrasi maka setiap sumberdaya menjadi tidak berjalan dengan semestinya. Supaya suatu kebijakan dapat terimplementasikan dengan baik, dalam struktur birokrasi diperlukan adanya sebuah standar operasional prosedur atau SOP yang sifatnya fleksibel, dan birokrasi dituntut melakukan suatu fragmentasi.

SOP menjadi faktor penting penunjang keberhasilan implementasi kebijakan karena dengan adanya SOP, kebijakan dapat terlaksana secara nyata dan harmonis karena berpedoman pada SOP (Tsania et al., 2023). Sedangkan Nurlailah (2021), mengartikan fragmentasi sebagai proses transmisi tanggung jawab ke unit organisasi yang berbeda sehingga membutuhkan koordinasi untuk mengurangi peluang distorsi kebijakan. Semakin besar distorsi yang terjadi pada kebijakan, maka akan semakin intensif koordinasi yang diperlukan.

Kondisi faktualnya, Kelurahan Gunung Anyar dalam implementasi Program KALIMASADA sudah sesuai dengan SOP atau dasar hukum yang mendasarinya. Adapun pelaksanaan KALIMASADA telah termuat pada UU No.24 Tahun 2013 tentang, Perpres No.96 Tahun 2018, Perda No.6 Tahun 2019, Perda Kota Surabaya No.4 Tahun 2017, dan Perwali No.10 Tahun 2022. Kelurahan Gunung Anyar dalam penyebaran tanggung jawab dan koordinasi pada pelaksanaan Program KALIMASADA ini sudah terlaksana dengan baik. Kelurahan Gunung Anyar telah membagi tanggung jawab dan melakukan koordinasi yang baik mengenai pelaksanaan Program KALIMASADA kepada seksi-seksi yang bertugas sebagai Penyelia RW, mengingat wilayah Kelurahan Gunung Anyar yang luas dengan jumlah warga yang banyak. Penyelia RW mengerti tugas mereka masing-masing dan memiliki keinginan untuk melaksanakannya. Namun adanya SOP dan fragmentasi ini turut menjadi penghambat dalam pelaksanaan KALIMASADA. Hal ini karena masih ditemukan Staff/Penyelia RW yang sering tidak di Balai RW atau meninggalkan Balai RW karena tanggung jawab lain mereka sebagai anggota seksi.

KESIMPULAN

Inovasi Program KALIMASADA dibuat untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan ke warga dengan cukup pelayanan melalui RT tanpa harus langsung ke Dispendukcapil Kota Surabaya, sehingga warga dapat memiliki dokumen administrasi kependudukan yang mutakhir secara cepat dan efisien. Program ini dibuat sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di lingkup pemerintahan, dan keinginan Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan pelayanan yang mudah dan dekat dengan warga, serta untuk meningkatkan kesadaran penduduk dalam kepengurusan berkas administrasinya

Implementasi Program KALIMASADA di Kelurahan Gunung Anyar telah terlaksana dengan baik meskipun ditemui berbagai hambatan setelah diidentifikasi menggunakan berbagai implementasi kebijakan oleh Edward III. Adapun hambatan tersebut yaitu pada variabel komunikasi, meskipun komunikasi telah berjalan

lancar, nyatanya ditemukan RT yang kurang antusias dengan program ini yang menyebabkan Ketua RT kurang aktif melakukan kegiatan KALIMASADA, sehingga menghambat implementasi program. Yang kedua pada variabel sumber daya, ditemui kurangnya jumlah staff Kelurahan Gunung Anyar yang bertugas khusus sebagai petugas pelayanan. Karena pendamping RW mayoritas bukan petugas pelayanan, hal ini membuat implementasi KALIMASADA kurang berjalan secara maksimal karena fokus Pendamping RW terpecah antara tugas Program KALIMASADA dan tugas dari seksi mereka, sehingga hal ini menyebabkan para Pendamping RW jarang berada di Balai RW dan melakukan pelayanan.

Dengan ditemukannya beberapa hambatan tersebut, diharapkan hal ini dapat dijadikan bahan evaluasi oleh Kelurahan Gunung Anyar agar dalam proses implementasi Program KALIMASADA kedepan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2023). Kota Surabaya Dalam Angka 2023. Bappeda Potensi Wilayah, 4(1), 1–27. <http://bappeda.jatimprov.go.id/bappeda/wp-content/uploads/potensi-kab-kota-2013/kota-surabaya-2013.pdf>
- Hasanah, U., & Pertiwi, V. I. (2023). Mewujudkan Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Program Kalimasada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 767–779.
- Hertati, D. (2020). Model Implementasi sistem informasi pemerintahan desa berbasis web bagi pemerintahN desa di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v10i1.2049>
- Hidayat, E. (2021). Implementasi kebijakan dana desa untuk penanggulangan pandemi covid-19 di sampang. *Soetomo Communication and Humanities*, 2(1), 126–136. <https://doi.org/10.25139/sch.v2i1.3165>
- Intan. (2023). Klampid New Generation (KNG) Dapat Kembali Diakses Secara Mandiri. *Disdukcapil.Surabaya.Go.Id.* <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/06/21/klampid-new-generation-kng-kembali-dapat-diakses-secara-mandiri/>
- Kementerian Luar Negeri Indonesia. *Indonesia.* <https://www.kemlu.go.id/canberra/id/read/indonesia/2186/etc-menu>
- Maunde, R., Posumah, J., & Kolondam, H. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat dalam Penanggulangan Covid-19 di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(99), 20–27.
- Nurlailah, N. (2021). Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di Kab. Ogan Komering Ulu. *Jurnal Dinamika*, 1(2), 59–68. <https://doi.org/10.54895/dinamika.v1i2.1135>
- Pramono, T., Susanto, D., & Widiarti, E. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 177 – 185 <http://dx.doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2069>
- Program Kalimasada Diluncurkan, Empat Layanan Adminduk Di Surabaya Dapat Diurus Melalui Ketua RT. (2021). *surabaya.go.id.*

<https://surabaya.go.id/id/berita/63677/program-KALIMASADA-diluncurkan>

- Rakhmawanto, A. (2020). Analisis Politisasi Birokrasi dalam Pembinaan Aparatur Sipil Negara. *Civil Service*, 14(2), 1–11.
- Ratnasari. (2023). Implementasi Layanan Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Simolawang Kota Surabaya. *Madinatul Iman*, 2(1), 80–89.
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Adminisitrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57.
- Rosantika, & Puspaningtyas, A. (2023). Penerapan Program Kalimasada Oleh Disdukcapil Surabaya Di Lingkup Kelurahan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(02), 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25–36. <https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242>
- Tsania, N. F., Setiawati, B., & Arfah, S. R. (2023). Implementasi Program Bantuan Langsung Tunai. 4(4).