



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 4382-4396

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya

Puput Candra Ningtyas^{1✉}, Sri Umiyati²

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Hang Tuah Surabaya

Email: puputningtyas@fisip19.hangtuah.ac.id^{1✉}

Abstrak

Tujuan dari Inovasi Program Kalimasada untuk meningkatkan kesadaran masyarakat pada administrasi kependudukan dan juga memberikan kemudahan akses dalam mengurus administrasi kependudukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini, yaitu: 1) kebaruan, yaitu kepengurusan layanan administrasi kependudukan dapat diurus melalui RT Kalimasada; 2) kemanfaatan, inovasi program memberikan kemudahan akses layanan dan jarak bagi masyarakat; 3) memberi solusi, dengan adanya inovasi program Kalimasada memberikan solusi atas permasalahan waktu proses pengurusan administrasi kependudukan; 4) dapat direplikasikan, pelaksanaan layanan administrasi kependudukan dapat direplikasikan di tingkat RT; 5) compability, adanya pihak pemerintah dan non pemerintah yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi program Kalimasada. Faktor pendukung pelaksanaan inovasi program adalah adanya pihak lain yang terlibat dalam pelaksanaannya. Sedangkan faktor penghambat terdapat pada kurangnya sosialisasi atau arahan dari pihak Kelurahan yang mengakibatkan rendahnya kesadaran masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan.

Kata kunci: *Dispendukcapil, Inovasi, Pelayanan Publik, Surabaya*

Abstract

The purpose of the Kalimasada Program Innovation is to increase public awareness of population administration and also provide easy access to take care of population administration. The method used in this research uses a qualitative approach with a case study approach. The results of this study, namely: 1) novelty, namely the management of population administration services can be taken care of through the Kalimasada RT; 2) usefulness, program innovation provides easy access to services and distance for the community; 3) provide solutions, with the Kalimasada program innovation providing solutions to the problem of the time of the population administration process; 4) can be replicated, the implementation of population administration services can be replicated at the RT level; 5) compability, there are government and non-government parties involved in the implementation of the Kalimasada program innovation. The supporting factor for the implementation of program innovation is the presence of other parties involved in its implementation. While the inhibiting factor is the lack of socialization or direction from the Kelurahan which results in low public awareness in managing population administration.

Keywords: *Dispendukcapil, Innovation, Public Service, Surabaya*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan dimana kebutuhan hidup semakin hari akan semakin meningkat dan bermacam-macam, sehingga membuat persoalan pelayanan publik semakin kompleks, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan seperti yang dijelaskan dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dokumen serta data penduduk melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang hasilnya digunakan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Untuk mengatasi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan, seperti permasalahan kurang sadarnya masyarakat akan mengurus administrasi kependudukan, proses waktu kepengurusan dokumen yang tidak sesuai, hal tersebut perlu dilakukan perbaikan atau diselesaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Perbaikan pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bisa dilakukan melalui berbagai cara, salah satunya yaitu melakukan inovasi pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Muluk, 2008 menjelaskan "Inovasi juga disebut sebagai alat untuk mengembangkan pengetahuan atau metode baru untuk pemanfaatan sumber daya. Fungsi alternatif dari inovasi adalah untuk menawarkan solusi baru untuk masalah lama yang belum tuntas. Inovasi juga dapat digunakan untuk membuat rencana

dan tindakan dalam pelaksanaan pelayanan publik."

Menurut Mulgan (2003) yang berjudul "Innovation In The Public Sector", mendefinisikan inovasi yang berhasil adalah mengkreasikan dan mengimplementasikan proses baru, produk, layanan, dan metode pengiriman yang mewujudkan perbaikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Hal tersebut juga selaras dengan yang dikemukakan oleh Wijayanti (2008), bahwa inovasi di sektor publik lebih ditekankan pada aspek "perbaikan" hasil dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah berupaya memberikan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau. Pada penelitian Dewi (2021) yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kematian Lempeng Gampit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun)" menunjukkan bahwa inovasi Lempeng Gampit memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh akta kematian dengan waktu yang efisien. Selanjutnya, ada pula penelitian dari Saharuddin & Suryani (2020) yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan 'Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5' di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta", dari hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam prosedur kepengurusan dokumen, ketepatan waktu dan juga kemudahan akses informasi.

Berdasarkan penjelasan beberapa penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi program pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, serta memberikan solusi pada permasalahan ketepatan waktu kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Selain itu, inovasi yang telah diberikan juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman yang terus bertambah. Dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, merupakan kebijakan dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negaranya. Tujuan dari adanya kebijakan inovasi pelayanan publik adalah untuk meningkatkan pembangunan inovasi pelayanan publik, mempercepat pengembangan kualitas pelayanan publik, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Demi perbaikan pelayanan publik dalam bidang Administrasi kependudukan, Dispendukcapil Kota Surabaya meluncurkan inovasi terbaru yang diresmikan oleh Wali Kota Surabaya pada 18 November 2021, yaitu Inovasi Program Kalimasada. Inovasi Program Kalimasada ini bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam

mengurus administrasi kependudukan. Program Kalimasada ini ditujukan untuk Kelurahan yang ada di 31 Kecamatan Kota Surabaya. Demi keberhasilan Program Kalimasada ini, Walikota Surabaya mengajak seluruh mahasiswa Universitas di Surabaya untuk bekerjasama melalui program magang MBKM-A (Merdeka Belajar Kampus Merdeka-Administrasi Kependudukan). Alasan peneliti memilih Kelurahan Gading sebagai lokus penelitian dikarenakan masyarakat Kelurahan Gading yang sudah melaksanakan tertib administrasi kependudukan hanya sekitar 50%, hal tersebut diungkapkan langsung oleh Bapak Irwanto selaku Kepala Seksi Pemerintah Kelurahan Gading. Di kelurahan Gading terdapat sebanyak 11 RW dan 94 RT yang artinya di kelurahan Gading termasuk padat masyarakatnya. Namun, kesadaran masyarakat setempat dalam pelaksanaan kepengurusan administrasi kependudukan masih rendah. Selain itu, masyarakat hanya bergantung pada Kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan. Sehingga pegawai Kelurahan merasa kewalahan akan tingginya pengajuan permohonan mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan Gading.

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menjadi salah satu pedoman regulasi penyelenggaraan inovasi Program Kalimasada. Dalam peraturan tersebut menjelaskan terkait pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dilaksanakan secara terus menerus, mudah, cepat, tepat, dan bebas dari pemungutan biaya. Pelaksanaan urusan administrasi kependudukan menjadi tugas dari Pemerintah Daerah melalui Dinas, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam pelaksanaan urusan administrasi kependudukan diperlukan koordinasi antar lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah. Selain itu, dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa setiap penduduk wajib melakukan pencatatan biodata perorangan sebagai data awal pendaftaran penduduk. Pelayanan pendaftaran penduduk dapat dilaksanakan melalui pendaftaran daring maupun pendaftaran manual. Pelayanan pendaftaran penduduk dilaksanakan melalui Sistem Informasi pendukung yang dikembangkan oleh Dinas.

Tabel 1.1 Pelayanan Program Kalimasada

Pelayanan	Deskripsi Pelayanan
NAKULA (Nata Anggota Keluarga Untuk Laporan Akta)	Pelayanan ini digunakan untuk mengurus akta kelahiran dan akta kematian.
BIMASENA (Biodata Masyarakat Senantiasa Aktual)	Pelayanan ini digunakan untuk kepengurusan pindah datang dan pindah keluar.

Sumber: Diolah peneliti, 2022

Dilihat dari tabel 1.1 diatas, merupakan pelayanan dari Program Kalimasada yang pelayanannya sedikit berbeda dari pelayanan sebelumnya. Dengan adanya program Kalimasada pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan di RT Kalimasada, sehingga masyarakat bisa mengurus pengajuan administrasi kependudukan melalui RT Kalimasada. Program ini memiliki output yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Surabaya yang ingin melakukan kepengurusan administrasi kependudukan, sehingga warga tidak perlu repot – repot untuk datang ke Kelurahan atau Kecamatan setempat. Dengan bermodalkan smartphone warga bisa mengurus dokumen atau berkas yang diperlukan dari tempat masing – masing. Dalam pelaksanaannya, RT Kalimasada dapat dibantu oleh Cak/Ning Minduk yang ada di masing – masing. Tugas dari Cak/Ning Minduk adalah untuk memberikan layanan adminduk secara maksimal dalam mengatasi permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat saat mengurus administrasi kependudukan sekaligus membantu RT Kalimasada.

Dengan adanya inovasi program tersebut diharapkan mampu menjadi solusi dalam mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi saat melakukan kepengurusan adminduk, seperti pungli, memberikan efektivitas dan efisien waktu dalam mengurus administrasi kependudukan, dan meningkatkan kesadaran warga mengenai pentingnya mengurus administrasi kependudukan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Agus Imam Sonhaji menjelaskan, terdapat empat jenis layanan Adminduk yang bisa diurus warga melalui Ketua RT, yaitu: akta kematian, akta kelahiran, pindah masuk dan pindah keluar. Dalam pelaksanaan Program Kalimasada mendapat dukungan dari pihak Kelurahan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Irwanto selaku Kasi Pemerintah di Kantor Kelurahan Gading Surabaya. Bapak Irwanto setuju dengan adanya inovasi Program Kalimasada karena program tersebut tidak hanya memudahkan masyarakat tapi juga memberikan kemudahan untuk pegawai Kelurahan. Selain itu, ada perwakilan dari

masyarakat yang memberikan respon setuju dan tidak setuju mengenai pelaksanaan Program Kalimasada ini. Masyarakat yang memberikan respon positif mengungkapkan bahwa, berkat adanya program Kalimasada dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus administrasi kependudukan. Masyarakat dapat mengurus dokumen administrasi kependudukan dari tempat masing-masing, dan prosedur untuk mengajukan pengurusan juga mudah secara online. Sedangkan, untuk masyarakat yang tidak setuju dengan alasan mereka belum beradaptasi dengan teknologi yang semakin canggih, sehingga malas mengurus secara mandiri dan tetap memilih mengurus ke Kantor Kelurahan setempat (hasil pra observasi peneliti, Juni 2022).

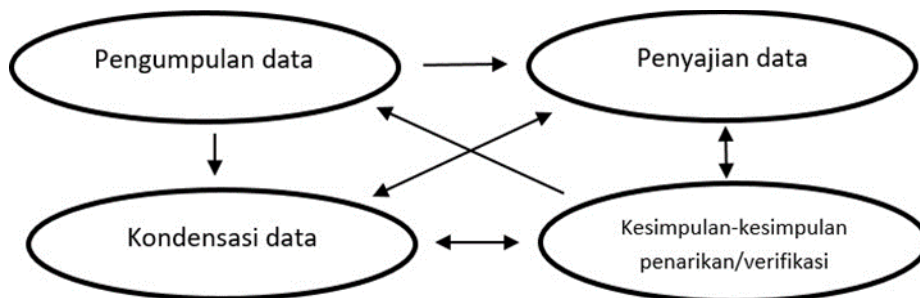
Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori Clark & Guy dalam Muluk (2008:63) yang menjelaskan mengenai kriteria pengukuran inovasi pelayanan publik, kriteria tersebut terdiri dari: 1) Kebaruan, 2) Kemanfaatan, 3) Memberi Solusi, 4) Dapat direplikasikan, 5) Kompabilitas. Teori pengukuran inovasi pelayanan publik dari Clark & Guy dalam Muluk, (2008:63) dipilih karena peneliti ingin mendeskripsikan dan menganalisis inovasi program kalimasada yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dilihat dari penjelasan latar belakang diatas mengenai program Kalimasada, peneliti tertarik untuk mengambil dan membahas tentang Inovasi Program Kalimasada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui penelitian yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Seperti yang telah diungkapkan oleh Moloeng (2005), penelitian kualitatif merupakan "penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang sedang dialami oleh subjek penelitian, contohnya perilaku, persepsi, motivasi, secara holistik serta dengan cara dalam bentuk kata – kata dan bahasa pada konteks khusus dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah". Jenis pendekatan studi kasus digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah permasalahan yang terjadi dengan mengumpulkan informasi sebagai olahan untuk mendapatkan solusi dalam penyelesaiannya. Pendekatan ini dipilih karena dalam memecahkan masalah, peneliti akan mengumpulkan informasi permasalahan yang ada di lokasi penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada, lalu dijelaskan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan

kualitatif, yang diharapkan data berupa kata-kata, gambar, dan juga lisan. Dalam penelitian ini akan mendeskripsikan mengenai Inovasi Program Kalimasada yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Didalam sebuah penelitian data yang akan diperoleh, dianalisis, dan dikelola oleh peneliti dari sumber dengan menggunakan teknik kualitatif. Miles dan Huberman (2014) menjelaskan bahwa analisi data kualitatif dilaksanakan pada saat proses pengumpulan data berlangsung hingga akhir proses pengumpulan berlangsung dalam periode tertentu. Terdapat empat tahap penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014), yaitu: (1) pengumpulan data, (2) kondensasi data, (3) penyajian data, (4) kesimpulan. Tahap- tahap tersebut dijabarkan dalam pola sebagai berikut:



Gambar 1. Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles dan Huberman (2014)

Dengan demikian analisa data merupakan tiga alur yang bersamaan yaitu kondensasi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014):

- a. Tahap kondensasi data, proses memilih, memfokuskan, menyerhanakan , mengabstraksi data dari catatan lapangan, wawancara dan dokumen dan selanjutnya menulis ringkasan, membuat kode, menelusur tema, mengenai implementasi kebijakan pembelajaran daring.
- b. Tahap penyajian data, penyajian yang disini bisa mencakup bagan matrik, grafik semua dikumpulkan dirancang untuk mengumpulkan informasi yang terorganisir sehingga mudah di pahami dan sistematis sehingga tema sentral yaitu analisa pembelajaran daring dapat diketahui dengan jelas.
- c. Tahap verifikasi data atau penarikan kesimpulan, menarik kesimpulan dari berbagai sumber dengan data pembanding teori tertentu dan mengkaji untuk melihat kebenaran dari hasil analisis sehingga melahirkan simpulan yang dapat dipercaya dan relevan dengan fokus dan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika Inovasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya.

a. Inovasi Program 6 in 1

Inovasi 6 in 1 diluncurkan pada tahun 2014 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan. Inovasi ini merupakan lanjutan dari program E-Lampid yang sebelumnya diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Inovasi program e-lampid 6 in 1 ini merupakan kolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya.

b. Inovasi Program PaHe

Inovasi Paket Hemat (PaHe) merupakan inovasi terobosan dari e-lampid 6 in 1 untuk mengurus beberapa dokumen secara bersamaan sehingga memberikan efektivitas waktu dan layanan. PaHe 1 layanan untuk akta kelahiran dan KK, PaHe 2 layanan untuk akta kematian dan KK, dan PaHe 3 untuk layanan surat pindah datang dan KK. Inovasi ini diluncurkan pada tahun 2017.

c. Puntadewa

Merupakan inovasi untuk pendataan warga yang non permanen, atau warga yang tinggal di Surabaya dengan domisili KTP luar kota. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya Agus Imam Sonhaji mengatakan, asal-usul Puntadewa teretus berdasarkan kebutuhan untuk mendata penduduk non permanen yang tinggal di Surabaya. Sebab Warga Negara Indonesia (WNI) berhak memilih dimana pun mereka tinggal. Dalam inovasi ini pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bekerjasama dengan Satpol PP untuk melakukan pemantauan dan operasinya di setiap wilayah.

d. Kalimasada

Merupakan inovasi pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Dalam inovasi ini layanan kepengurusan dokumen akta kelahiran, akta kematian, pindah dalam, dan pindah luar dapat diurus melalui RT Kalimasada.

e. Lontong Kupang

Merupakan sebuah pelayanan sidang isbat nikah bagi pasangan suami istri yang pernikahannya belum tercatat secara negara. Kegiatan ini diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya yang bekerja sama dengan Pengadilan

Agama Surabaya dan Kementerian Agama. Tujuan dari inovasi ini yaitu mempercepat pelayanan warga yang mengajukan Isbat Nikah, warga dapat dengan mudah mengurus peradilan dan mendapatkan salinan putusan untuk melengkapi dokumen pengajuan pernikahan dan kependudukan, selain itu warga juga akan langsung mendapatkan berbagai dokumen pernikahan dan kependudukan lengkap.

f. Lontong Balap

Inovasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat mendapatkan pelayanan di dua instansi yang berbeda. Inovasi lontong balap digunakan untuk mengurus dokumen perubahan nama akta kelahiran, akta perceraian, akta kematian, perubahan status anak dan lainnya yang hubungannya dengan Pengadilan Negeri Surabaya.

g. Jempol Sekti

Merupakan salah satu inovasi jemput bola administrasi kependudukan dan perekaman KTP yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Inovasi ini juga menjadi salah satu upaya Disdukcapil untuk menciptakan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) di Surabaya.

h. Klampid New Generation

Merupakan aplikasi layanan dibidang administrasi kependudukan untuk mengurus dokumen kependudukan secara online. Aplikasi ini merupakan versi terbaru dari aplikasi E-Klampid, didalamnya terdapat layanan baru yaitu Cak Takon sehingga masyarakat dapat mengirimkan pesan jika membutuhkan bantuan dalam kepengurusan dokumen melalui aplikasi tersebut.

i. Sayang Warga

Merupakan inovasi layanan dalam bentuk aplikasi yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Inovasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di tengah masyarakat secara cepat dan tepat sasaran. Adapun masalah yang diidentifikasi mencakup data dasar, kependudukan, sosial maupun kesehatan. Dalam pendataan melalui aplikasi Sayang Warga, Disdukcapil melibatkan seluruh kader yang ada di Surabaya untuk menyampaikan data warga yang sesuai dengan kondisi di lapangan. Prioritas yang dipilih dalam inovasi ini adalah wanita dengan permasalahan gizi, ibu hamil, melahirkan, nifas, dan balita stunting.

1. Kebaruan

Dalam pelaksanaan Inovasi Program Kalimasada sebenarnya sama dengan saat mengurus administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan, yang berbeda dalam mengurus administrasi kependudukan di RT Rintisan adalah proses permohonan kepengurusan administrasi kependudukan dilakukan secara online melalui aplikasi Klampid New

Generation. Nsmun, terdapat kendala untuk layanan mandiri sempat ditutup karena masalah keamanan. Sehingga warga yang ingin mengurus dokumen kependudukan harus menggunakan portal RT Kalimasada atau Kelurahan. Dalam pelayanan pelayanan administrasi kependudukan melalui RT Kalimasada dapat memberikan kemudahan akses dalam kepengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Pada pelayanan Inovasi Program Kalimasada lebih memperhatikan dari 2 arah, yaitu kemudahan akses dan kedekatan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, kebaruan layanan Inovasi Program Kalimasada terletak pada kebijakan. Sebelum adanya Inovasi Program Kalimasada, pelaksanaan kepengurusan dokumen kependudukan melalui Kantor Kelurahan. Sehingga masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan harus datang ke Kantor Kelurahan untuk proses permohonan. Salah satu tugas dari RT sebelum adanya Inovasi Program Kalimasada hanya membuat surat pengantar ke Kelurahan jika ada warga yang ingin mengurus administrasi kependudukan. Dengan adanya Inovasi Program Kalimasada, sekarang bisa mengurus dokumen kependudukan melalui RT Kalimasada.

Tabel 1. Analisa Sub Indikator Kebaruan

No.	Indikator	Temuan Data	Analisis
1.	Proses layanan Inovasi Program Kalimasada	Layanan yang bisa diurus melalui RT Kalimasada ada 4 jenis, yaitu: akta kelahiran, akta kematian, pindah dalam, dan pindah luar. Untuk wilayah yang sudah ada RT Kalimasada, warga bisa mengurus administrasi kependudukan ke RT nya, tidak perlu mengurus ke Kantor Kelurahan.	Proses layanan Inovasi Program Kalimasada dengan ditunjuknya RT Kalimasada yang memiliki tugas untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Dilihat dari fakta lapangan, di Kelurahan Gading terdapat 2 RT Kalimasada, yaitu RT 6/RW 10 dan RT 4/RW7. Dalam sub indikator ini sudah berjalan dengan baik, dikarenakan sudah ada RT Kalimasada di Kelurahan Gading dan warga sudah bisa mengurus administrasi kependudukan melalui RT Kalimasadanya masing-masing.

2	Standar pelayanan Inovasi Program Kalimasada yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya	Fokus Inovasi Program Kalimasada terdapat 2 hal, yaitu kemudahan akses dan kedekatan. Setiap RW di masing-masing Kelurahan setidaknya harus memiliki 1 RT Kalimasada.	Layanan Inovasi Program Kalimasada bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam 2 hal, yaitu kemudahan akses dan kedekatan. Dilihat dari temuan di lapangan, warga RW 10 dan RW 7 sudah bisa mengurus administrasi kependudukan melalui RT Kalimasada. Warga hanya perlu membawa berkas yang dibutuhkan yang nantinya akan di <i>scan</i> dan diunggah ke aplikasi KNG oleh RT Kalimasada. Dalam sub indikator ini sudah berjalan dengan baik namun belum berjalan dengan maksimal dikarenakan dari 11 RW di Kelurahan Gading, hanya 2 RW yang sudah memiliki RT Kalimasada.
---	--	---	--

Sumber: Diolah peneliti, 2023

Dari tabel 1 diatas, pada indikator kebaruan terdapat 2 sub indikator yaitu proses kebaruan pelayanan dengan adanya inovasi program kalimasada dan kebaruan standar pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Proses kebaruan pelayanan pada inovasi program kalimasada adalah masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan di RT Kalimasada tanpa harus ke Kantor Kelurahan. Kebaruan standar pelayanan yang diterapkan dengan adanya inovasi program tersebut mengharuskan setidaknya tiap RW yang ada di Kelurahan di Surabaya memiliki 1 RT Kalimasada. Namun, terdapat kendala tidak semua RT berminat untuk dilantik sebagai RT Kalimasada, sehingga tidak semua RW di Kelurahan Gading ada RT Kalimasadanya. Faktor pendukung agar pelaksanaan layanan di RT Kalimasada berjalan dengan lancar adalah pihak kelurahan telah memberikan fasilitas yang diperlukan oleh RT Kalimasada, seperti printer untuk cetak dokumen warga yang sudah terbit.

2. Kemanfaatan

Kemanfaatan sebuah Inovasi Program tidak hanya dirasakan oleh pihak masyarakat saja, tetapi dari pihak pemerintah juga ikut merasakan manfaat dari Inovasi Program tersebut. Dalam pelaksanaan Inovasi Program Kalimasada, baik dari pihak Dinas, Kelurahan, dan Masyarakat masing-masing dapat merasakan manfaatnya. Dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merasa dengan adanya Inovasi Program Kalimasada ini sangat membantu untuk mendapatkan data terbaru dari masyarakat, Kemudian kemanfaatan yang dirasakan dari pihak Kelurahan Gading dengan adanya Inovasi Program Kalimasada adalah dapat memberikan kemudahan bagi ASN Kantor Kelurahan

Gading dalam hal update data warga Kelurahan Gading. Namun, belum seluruhnya warga sadar akan pentingnya dokumen kependudukan karena masih banyak kasus warga yang tidak mau memperbarui data kependudukannya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kemanfaatan Inovasi Program Kalimasada telah dirasakan oleh masing-masing pihak yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi program tersebut. Dari pihak Disdukcapil dan Kelurahan bisa mendata dan memperbarui data penduduk. Selain itu, pelaksanaan inovasi ini berjalan dengan baik juga berkat adanya bantuan dari mahasiswa magang MSIB yang mengikuti program magang Kalimasada. Dengan adanya RT Kalimasada menjadi lebih efektif sesuai pada fokus yang diharapkan oleh pihak Disdukcapil, yaitu kemudahan akses dan jarak. RT merupakan tingkatan yang paling dekat dengan warga, sehingga dapat memudahkan RT untuk mengkoordinasikan warganya dalam meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan dan memudahkan masyarakat yang tidak memiliki waktu atau tidak sempat pergi ke Kantor Kelurahan bisa mengurus melalui RT setempat.

3. Memberi Solusi

Dengan adanya Inovasi Program Kalimasada yang sudah terlaksana di sejumlah RT yang ada di Surabaya, mampu memberikan solusi atas permasalahan yang sebelumnya belum terselesaikan, seperti permasalahan waktu proses pengurusan, permasalahan jarak, dan permasalahan adanya biaya tambahan. Dengan adanya Inovasi Program. Kalimasada proses layanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan menjadi lebih efektif. Pihak Disdukcapil Kota Surabaya mengupayakan sistem layanan dapat terselesaikan secara on day. Berdasarkan hasil penelitian bahwa proses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan di RT Kalimasada lebih efektif dari pada mengurus di Kantor Kelurahan. Pihak Disdukcapil Kota Surabaya mengupayakan layanan dengan sistem on day, agar dokumen kependudukan yang diurus dapat terbit di hari yang sama saat mengurus. Hal tersebut dapat mengatasi permasalahan yang dirasakan warga karena lamanya mengurus dokumen administrasi kependudukan di kantor Kelurahan. Selain akses jaraknya lebih dekat, layanan kepengurusan dokumen kependudukan di RT sepenuhnya gratis. Sehingga warga tidak perlu khawatir dengan penarikan biaya apapun saat mengambil dokumen yang sudah terbit.

Untuk mengukur indikator memberi solusi dalam peluncuran inovasi program terdapat sub indikator, yaitu mengatasi permasalahan waktu kepengurusan administrasi kependudukan dan mengurangi permasalahan pemungutan biaya dalam layanan mengurus dokumen administrasi kependudukan. Dengan adanya kebijakan dapat mengurus administrasi kependudukan di RT Kalimasada, waktu pengurusan dokumen administrasi kependudukan

dapat selesai lebih cepat daripada saat mengurus di Kantor Kelurahan. Selain itu, warga juga tidak perlu mengeluarkan biaya apapun karena semua layanan yang dapat diurus melalui RT Kalimasada gratis.

4. Dapat direplikasikan

Dengan adanya Inovasi Program Kalimasada, pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan kini bisa dilakukan di tingkat RT melalui RT Kalimasada. Dalam proses pelayanannya sama seperti saat mengurus di Kantor Kelurahan, warga yang ingin mengurus cukup datang ke rumah RT Kalimasada dengan membawa berkas-berkas untuk di scan dan di upload di aplikasi Klampid New Generation. Dari hasil penelitian bahwa layanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gading sudah direplikasikan di RT Kalimasada. Namun, terdapat ketidak sesuaian data dari pihak Disdukcapil dengan fakta di lapangan. RT Kalimasada di Kelurahan Gading sampai saat ini masih terdapat di 2 RW dan Pak Aziz adalah RT Kalimasada pertama yang ada di Kelurahan Gading sejak awal inovasi program diluncurkan. Pelaksanaan layanan untuk kepengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, dan pindah luar sudah berjalan dari awal dilantiknya RT Kalimasada. Pada indikator dapat direplikasikan memiliki sub indikator yaitu pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan dapat direplikasikan di tingkat RT. Dengan dilantiknya RT Kalimasada di Kelurahan Gading artinya pelayanan yang dilakukan di Kantor Kelurahan bisa direplikasikan ke RT Kalimasada. Untuk beberapa pelayanan sudah dapat dilakukan di RT setempat, sehingga warga tidak perlu lagi datang ke Kantor Kelurahan. Selain itu, keunggulan adanya RT Kalimasada warga dapat mengurus administrasi kependudukan secara flexible.

II. Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi Program Kalimasada

Dalam indikator Kebaruan, faktor pendukung yang terdapat pada indikator penelitian ini adalah pelaksanaan layanan kepengurusan akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, dan pindah luar sudah bisa dilakukan di RT 6 dan RT 7. Faktor pendukung pada indikator memberi solusi yang terdapat dalam penelitian ini adalah dengan adanya inovasi program kalimasada proses waktu kepengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, dan layanan yang ada di RT Kalimasada semuanya gratis.

Faktor pendukung dari indikator compability yang terdapat dalam penelitian ini adalah adanya keterlibatan pihak pememerintah dan non pemerintah dalam pelaksanaan inovasi program kalimasada, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Kelurahan, Mahasiswa MSIB, dan RT.

2. Faktor Penghambat Inovasi Program Kalimasada

Faktor penghambat pada indikator kemanfaatan pada sub indikator dapat mewujudkan kampung kalimasada tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan masih adanya warga yang menyepelekan untuk update data yang terbaru. Faktor penghambat dari indikator dapat direplikasikan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan layanan administrasi kependudukan melalui RT Kalimasada masih terdapat di 2 RW dari 11 RW yang ada di Kelurahan Gading. Faktor penghambat dari indikator compability adalah kurangnya SDM yang bersedia dilantik menjadi RT Kalimasada, sehingga RT Kalimasada yang sudah berjalan di Kelurahan Gading sampai saat ini hanya 2 RT Kalimasada saja. Selain itu, tidak ada pendampingan dari pihak kelurahan kepada mahasiswa MSIB yang turun ke lapangan untuk melakukan tugasnya, sehingga terdapat warga yang tidak percaya dengan mahasiswa menjadi penghambat pelaksanaan tugas saat turun ke lapangan.

SIMPULAN

Inovasi Program Kalimasada di Kelurahan Gading sudah berjalan secara keseluruhan belum optimal, dikarenakan setiap RW di Kelurahan Gading belum semuanya memiliki RT Kalimasada. Namun, layanan RT Kalimasada yang dilakukan di RT 6/RW 10 sudah berjalan dengan baik dengan penjelasan: 1) sudah menerapkan layanan kepengurusan administrasi kependudukan, sehingga warga dapat mengurus 4 layanan (akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, dan pindah luar) di RT setempat; 2) kepengurusan administrasi kependudukan melalui RT Kalimasada lebih efektif dari segi waktu maupun jarak; 3) warga yang mengurus administrasi kependudukan tidak perlu mengeluarkan biaya apapun; 4) memberikan kemudahan dalam akses layanan dan jarak. Dengan adanya inovasi program kalimasada juga mampu memberikan solusi atas permasalahan yang sebelumnya keluhkan oleh masyarakat, yaitu permasalahan waktu dan biaya saat mengurus dokumen kependudukan.

Faktor Pendukung dari pelaksanaan Inovasi Program Kalimasada yaitu adanya kerjasama yang baik atau melibatkan pihak lain dalam pelaksanaan inovasi program. Masing-masing pihak sudah berupaya dalam melaksanakan tugas dengan baik dengan tujuan agar inovasi dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Ada pula faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi program yaitu dari masyarakat yang tidak bisa diajak kerjasama demi terwujudnya Kampung Kalimasada. Selain itu, kesadaran masyarakat pada administrasi kependudukan juga masih kurang sehingga masih banyak warga yang menyepelekan kepengurusan administrasi kependudukan. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi atau tindak lanjut dari pihak kelurahan secara tegas dan hanya

mengandalkan mahasiswa MSIB saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Ali Fikri, Syamsul Arifin, M. F. F. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- Astuti, P., Stiawati, B., & Malik, I. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 980–993.
- Ayuningsih, N. (2017). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Program "Jebol Anduk" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Publik*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165322/>
- Cahyaningrum, A., & Ardhan Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7 (2),103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Dewi, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9502>
- Hakim, A. (2021, November 26). Program Kalimasada Gratis, RT se-Surabaya Dilarang Pungut Biaya ke Warga. Diambil kembali dari Antara Jatim: <https://jatim.antaranews.com/berita/550045/program-kalimasada-gratis-rt-se-surabaya-dilarang-pungut-biaya-ke-warga>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Mubyarsah, L. R. (2021, November 19). Warga Surabaya Bisa Urus 4 Layanan Adminduk Cukup di Ketua RT. Diambil kembali dari JawaPos: <https://www.jawapos.com/surabaya/19/11/2021/warga-surabaya-bisa-urus-4-layanan-adminduk-cukup-di-ketua-rt/>
- Mulgan, Geoff; Albury, D. (2003). Innovation in the Public Sector. *Performance and Innovation in the Public Sector*, 3–10. <https://doi.org/10.4324/9781003304753-5>