



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 9449-9462

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

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

## Implementasi Program Pelayanan Malam Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya

Lila Amelia Safitri<sup>1✉</sup>, Agus Widiyarta<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: [21041010112@student.upnjatim.ac.id](mailto:21041010112@student.upnjatim.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Kepengurusan Administrasi Kependudukan merupakan suatu proses sistematis dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dokumen kependudukan yang bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah. Seringkali masyarakat beranggapan bahwa proses Administrasi Kependudukan yang berbelit-belit dan memakan waktu. Hal tersebut mengakibatkan keengganan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan kebijakan mengenai program tambahan jam pelayanan yang akan dilakukan serentak di Balai RW secara bergantian pada setiap kelurahan, kecamatan dan puskesmas sebagai salah satu upaya pendekatan pemerintah dalam meningkatkan kesadaran warga mengenai pentingnya administrasi kependudukan, serta mengoptimalkan administrasi pelayanan dokumen kependudukan tanpa harus pergi ke kelurahan ataupun Mal Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Program Pelayanan Malam di Kelurahan Jambangan, Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori Implementasi Program oleh David C. Korten. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Sumber data diperoleh melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Narasumber penelitian terdiri atas Ketua Rukun Warga (RW), Ketua Rukun Tetangga (RT), staf bagian pelayanan, mahasiswa magang bagian pelayanan dan warga Kelurahan Jambangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa warga Jambangan sangat antusias untuk mengikuti program pelayanan malam karena sesuai dengan kebutuhan dan keluhan masyarakat. Selain mudah dan tepat waktu, pemahaman petugas terhadap proses dan persyaratan sangat memadai dan sesuai dengan prosedur yang ada. Masyarakat juga berperan penting untuk menilai kinerja petugas kelurahan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Jambangan.

Kata Kunci: *Administrasi Kependudukan, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Malam, Pelayanan Publik*

## Abstract

Population Administration Management is a systematic process in meeting the need for population document services that are beneficial to society and the government. People often think that the Population Administration process is complicated and takes time. This results in people's reluctance to process population documents. Surabaya City Government has issued a policy regarding a program of additional service hours which will be carried out simultaneously at RW Halls alternately in each sub-district, sub-district and health center as one of the government's approaches to increasing citizens' awareness of the importance of population administration, as well as optimizing document service administration. population without having to go to the sub-district or Public Service Mall. The aim of this research is to find out how the Night Service Program is implemented in Jambangan Village, Surabaya. This research uses Program Implementation theory by David C. Korten. This research is a qualitative research. Data sources were obtained through the process of interviews, observation and documentation. The research sources consisted of the Head of the Neighborhood Association (RW), the Head of the Neighborhood Unit (RT), service staff, service intern students and residents of Jambangan Village. The results of this research show that Jambangan residents are very enthusiastic about participating in the night service program because it suits the needs and complaints of the community. Apart from being easy and timely, officers' understanding of the processes and requirements is very adequate and in accordance with existing procedures. The community also plays an important role in assessing the performance of sub-district officers as evaluation material to improve the quality of public services in Jambangan Sub-district.

Keywords: *Population Administration, Policy Implementation, Night Services, Public Services*

## PENDAHULUAN

Pemerintah berperan penting untuk melaksanakan pelayanan publik yang sesuai untuk membantu segala kepengurusan administrasi publik, khususnya dalam menciptakan pengelolaan administrasi kependudukan yang selaras melalui susunan laporan pada setiap kepengurusan adminduk pada pasal 1 no. 1, dimana adminduk merupakan serangkaian kegiatan dalam menata serta menertibkan segala sesuatu selama proses pengelolaan pencatatan sipil, informasi adminduk, serta pendaftaran penduduk serta pendayagunaan pada hasil.

Kepengurusan administrasi kependudukan pada beberapa kota Indonesia telah menerapkan sistem online, dimana sistem pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses lebih efektif dan efisien dengan mengikuti perkembangan teknologi di era digital sesuai Permendagri No. 7 Tahun 2019 mengenai pelayanan adminduk secara online . Kota Surabaya menjadi salah satu wilayah yang telah menerapkan sistem online dalam kepengurusan adminduk. Salah satu inovasi Pemerintah Kota Surabaya dalam adminduk adalah website Klampid New Generation (KNG) <https://klampid->

[dispendukcapil.surabaya.go.id](http://dispendukcapil.surabaya.go.id) yang menyediakan berbagai pelayanan seperti pemutakhiran biodata KK, cetak KTP, cetak akta kelahiran & kematian, cetak KIA, kepengurusan KK, perubahan biodata pada akta, pindah, keabsahan & legalisir dokumen kependudukan dan beberapa pelayanan lainnya yang dapat diakses secara mandiri dengan akun warga, atau melalui portal kelurahan dan kecamatan.

Inovasi digital dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam adminduk. Jika masyarakat mengalami kesulitan dalam pengajuan adminduk melalui akun warga pada website KNG (Klampid New Generation), mereka bisa pergi ke kelurahan atau kecamatan dengan membawa dokumen persyaratan berupa file, foto maupun fisik. Beberapa pelayanan di KNG membutuhkan proses maksimal 7 hari kerja untuk kepengurusan KK, akta kelahiran, akta kematian, legalisir, pindah. Sedangkan untuk kepengurusan KTP dan KIA membutuhkan proses yang cukup memakan waktu sesuai dengan antrian cetak di Dispendukcapil Kota Surabaya dan proses pengiriman ke kelurahan masing-masing sesuai dengan domisili warga.

Administrasi Kependudukan memiliki peran penting untuk membantu pemerintah dalam memutuskan suatu kebijakan, membuat perencanaan pembangunan serta proses alokasi sumber daya dilakukan sesuai dengan data yang akurat. Namun banyaknya warga Kota Surabaya yang memiliki sedikit waktu luang dikarenakan harus bekerja atau memiliki kesibukan lain menyebabkan kendala dalam pengelolaan adminduk. Terlebih lagi masih banyak masyarakat yang masih beranggapan bahwa kepengurusan adminduk melalui proses yang rumit dan lama. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya mulai membuat kebijakan mengenai program pelayanan dengan jam tambahan di seluruh kelurahan di Kota Surabaya sesuai dengan Perwali Surabaya No. 7 Tahun 2015 mengenai jam tambahan pada pelayanan warga di kelurahan, kecamatan serta puskesmas pada lingkungan Pemkot Surabaya sebagai salah satu upaya pemerintah dalam membantu warga yang membutuhkan, sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai administrasi kependudukan. Pelayanan tambahan ini dilakukan serentak di Balai RW dengan tujuan untuk mempererat hubungan antara warga dengan pegawai pemerintah yang bertanggung jawab atas kepengurusan dokumen kependudukan sesuai dengan perintah dari Bapak Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya dalam Hakim (2022) bahwa "pemerintah berperan penting dalam melakukan pendekatan pelayanan kepada warga".

Salah satu kelurahan yang telah rutin melakukan Pelayanan Malam kepada warga adalah Kelurahan Jambangan. Implementasi pelayanan Malam di Kelurahan Jambangan dilakukan di Balai RW secara bergantian mulai pukul 18.00 hingga pukul 20.00 WIB. Pelayanan malam di Balai RW/RT ini menyediakan beberapa kepengurusan adminduk

seperti KTP-digital, Akta Kelahiran & Kematian, KIA, KK dan kepengurusan lainnya. Biasanya jadwal Pelayanan Malam akan dilakukan secara bergantian dan diinfokan oleh Ketua RW yang mendapatkan giliran melalui grup whatsapp yang berisi Ketua RT dan RW, nantinya Ketua RT akan membantu untuk menginformasikan kepada warganya. Terlebih lagi kepengurusan adminduk ini tidak dipungut biaya sepeserpun. Beberapa pelayanan di Balai RW/RT sendiri disambut antusias oleh warga Jambangan, dibuktikan dengan adanya wilayah RW.07 adanya 16 warga yang mengurus KIA, 5 warga mengurus KK, 1 warga mengurus akta kelahiran dan 1 warga yang mengurus pindah sekaligus KTP-digital. Kemudian pada pelayanan malam wilayah RW.02 yang dilaksanakan di Balai RT.02/RW.02 terdapat 3 warga yang mengurus KK barcode, 3 warga mengurus akta kelahiran, 12 warga mengurus pemutakhiran biodata KK dan 1 warga mengajukan kepengurusan untuk pindah datang. Berdasarkan hasil observasi di Kelurahan Jambangan, terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaan Pelayanan Malam di Balai RW/RT. Dimana kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan masih rendah, seringkali masyarakat akan mengurus dokumen kependudukan jika terdapat keperluan mendesak. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan malam yang dilaksanakan pada salah satu wilayah RW.01, dimana tidak ada warga yang hadir untuk mengurus dokumen kependudukan.

Sesuai dengan gambaran Pelayanan malam di balai RW pada Kelurahan Jambangan yang telah dijelaskan, dirumuskan permasalahan dengan pertanyaan penelitian yaitu "bagaimana implementasi program Pelayanan Malam dalam kepengurusan administrasi kependudukan Kelurahan Jambangan?". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam bagaimana pelaksanaan kegiatan Pelayanan Malam di Kelurahan Jambangan. Manfaat penelitian ini ialah untuk mengetahui lebih jauh bagaimana implementasi kegiatan Pelayanan malam untuk kepengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan jambangan.

## KAJIAN TEORITIS

### Administrasi Kependudukan

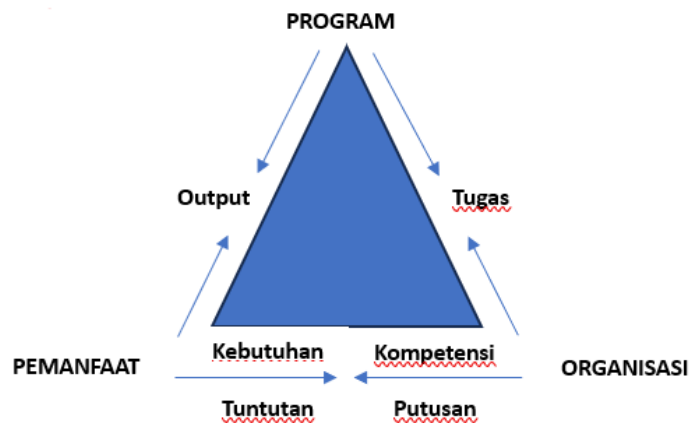
Pemenuhan kebutuhan publik dilakukan melalui pelayanan publik yang menjadi tugas dan kewajiban pemerintah baik dari tingkat terbawah seperti lingkungan Rukun Tetangga (RT) hingga aparat pemerintah tingkat teratas (Fulthoni et al., 2009). Administrasi kependudukan berperan penting dalam membantu aparat pemerintah untuk mengambil keputusan mengenai suatu kebijakan, perencanaan pembangunan serta alokasi sumber daya berdasarkan data akurat. Terpenuhinya kebutuhan publik mengartikan bahwa pemenuhan kebutuhan publik dalam hak sipil sebagai warga negara sudah terlaksana.

Karena memberikan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah, sudah seharusnya bahwa pelayanan publik, terutama pelayanan pada adminduk dilakukan secara maksimal. Menurut Pemendagri RI No. 53 Tahun 2019 mengenai pelaporan pada penyelenggaraan adminduk Pasal 1 Nomor 1 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan ialah suatu proses penerbitan dan penataan dalam menerbitkan suatu data serta dokumen kependudukan melalui pendayagunaan hasil serta pembangunan sektor lain, pengelolaan informasi, pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk.

Pelayanan adminduk menurut Zica & Fanida (2022) merupakan proses pada pendaftaran kependudukan yang menjadi tanggung jawab pemerintah secara administrasi, dimana semua penduduk memiliki hak atas warga negara. Pencatatan sipil sendiri merupakan dokumen yang berisi catatan mengenai kedudukan hukum seseorang yang menjadi dasar kepastian hukum dan wajib oleh setiap warga negara untuk memiliki dokumen tersebut seperti akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan lainnya yang perlu didaftarkan dan diurus melalui Dispendukcapil (Islamiyati et al., n.d.) Sehingga administrasi kependudukan dapat diartikan sebagai suatu proses pendaftaran dan penataan data dokumen kependudukan melalui yang menjadi dasar hukum melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### Implementasi Program

Implementasi program merupakan bagian penting dalam mempengaruhi evaluasi program dalam proses, hasil serta kualitas program secara keseluruhan. Dimana hal tersebut mencakup suatu asumsi bahwa pembelajaran ialah suatu sistem yang terdiri dari unsur seperti masukan, proses dan keluaran (Bahri et al., 2020). Adapun model implementasi program dari David C. Korten yang melalui metode pembelajaran atau model kesesuaian pada implementasi program sebagai pendekatannya. Dimana program akan dikatakan berhasil jika unsur-unsur implementasi program seperti kesesuaian program serta manfaatnya pada pemanfaat, kesesuaian program dengan implementor, kesesuaian program antara kelompok sasaran dan implementor sudah sesuai (Korten & Syahrir, 1988). Teori Implementasi Program oleh David C. Korten mengenai Implementasi Program memuat variabel berikut: *Pertama*, kesesuaian program serta manfaatnya pada kelompok target. *Kedua*, kesesuaian program dengan implementor. *Ketiga*, kesesuaian program antara pemanfaat dan implementor.



Sumber: Dikutip dari David C. Korten (1988) dalam Bahri et al., (2020)

Berdasarkan teori Korten dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program sesuai dengan rencana dan berhasil jika tiga unsur dalam implementasi program sudah tepat dan sesuai. Karena hasil atau luaran suatu program bisa dikatakan bermanfaat jika sesuai dengan kebutuhantarget/kelompok sasaran. Penyampaian luaran program yang tepat juga dipengaruhi oleh bagaimana kemampuan implementor dalam melaksanakan suatu program sesuai dengan ketentuan program. Begitupun juga luaran program akan didapatkan oleh kelompok sasaran jika ketentuan yang telah disepakati oleh implementor telah dipenuhi oleh kelompok sasaran.

### Kebijakan Publik

Kebijakan berkaitan dengan proses pengambilan keputusan, dimana pengambilan keputusan sendiri memiliki tujuan untuk mengetahui tindakan selanjutnya. Dalam hal ini, yang berhak mengambil keputusan kebijakan publik adalah orang yang berhak serta yang keberadaannya mewakili atau mengikat banyak orang seperti pemegang otoritas publik. Di negara modern, kebijakan publik lebih berfokus kepada pelayanan publik yang merupakan prioritas dari pencapaian suatu negara baik dalam peningkatan kualitas hidup yang lebih unggul dan utama serta pertahanan. Kebijakan publik juga harus bisa untuk mengakomodasi semua kepentingan, yang nantinya kepentingan terbanyak tersebut akan disatukan untuk menjadi prioritas dalam penataan kepentingan umum (D. S. K. Dewi, 2022).

Kebijakan publik sendiri bersumber dari permasalahan yang ada pada lingkungan Masyarakat yang secara bersamaan mendorong permasalahan publik terhadap pihak yang bersangkutan dengan membuat kelompok yang dipertemukan dengan masalah yang sama (Mawaza & Khalil, 2020). Jadi kebijakan publik berasal dari permasalahan yang ada pada lingkungan masyarakat, yang kemudian dibuatlah suatu kebijakan yang merupakan hasil dari pengambilan keputusan sebagai tindak lanjut untuk mengatasi permasalahan tersebut.

## Pelayanan Publik

Pelayanan publik ialah bentuk pelayanan pemerintah dalam tugasnya untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat. Pelayanan publik sendiri berdasarkan dukungan peraturan undang-undang dan regulasi yang menjadi acuan dalam penyelenggaraannya. Penyelenggaraan pelayanan publik selain dilakukan oleh pemerintah juga dapat dilaksanakan oleh lembaga swasta (Ristiani, 2020). Sedangkan pelayanan publik menurut R. Dewi & Suparno (2022) merupakan realisasi dari tindakan dalam memenuhi dan mengatasi kebutuhan publik dalam penyelenggaraan negara. Karena negara didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pada hakekatnya, negara birokrasi wajib dan harus bisa memenuhi kebutuhan rakyatnya yang merupakan kebutuhan yang benar-benar diinginkan masyarakat.

Berdasarkan pengertian di atas dapat, pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilaksanakan atas dasar untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan warga sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dimana kebutuhan tersebut ialah kebutuhan yang benar-benar diinginkan masyarakat, serta tidak hanya bisa dipenuhi oleh pemerintah tetapi juga bisa dilakukan oleh lembaga swasta atau non-pemerintah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif serta termasuk ke dalam penelitian kualitatif, dimana penelitian ini memberikan gambaran implementasi Pelayanan Malam di Balai RW/RT Kelurahan Jambangan guna meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan secara mendalam dan komprehensif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat alamiah dalam menafsirkan suatu fenomena dengan peneliti sebagai kunci (Abdussamad, 2021). Data penelitian diperoleh dari berbagai literatur seperti artikel, buku, jurnal dan peraturan yang relevan mengenai implementasi program kebijakan publik Pelayanan Malam di Balai RW Kelurahan Jambangan. Informan penelitian diperoleh melalui purposive sampling yang meliputi Ketua RW, Ketua RT, staf bagian pelayanan, mahasiswa magang bagian pelayanan dan warga Kelurahan Jambangan. Teori yang digunakan adalah model Implementasi Program oleh David C. Korten mengenai yang memuat variabel berikut: 1) Kesesuaian program kegiatan dengan sasaran atau target, 2) Kesesuaian program kegiatan dengan implementor atau organisasi pelaksana atau implementor, 3) Kesesuaian antara kelompok Sasaran (target) dan (implementor). Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan model dari (Miles et al., 2019) dimana model interaktif dilakukan melalui pengumpulan,

kondensasi, penyajian dan pada akhirnya ditarik kesimpulan dari analisis data tersebut, yang kemudian dilakukan verifikasi kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kesesuaian Program dengan Kelompok Sasaran

Menurut David C. Korten dalam (Bahri et al., 2020) mengatakan bahwa kesesuaian program dengan target atau pemanfaat bisa dilihat melalui kesesuaian sesuatu yang ditawarkan dan dibutuhkan oleh pemanfaat pada suatu program. Pada aspek ini, program pelayanan malam di Kelurahan Jambangan dengan warga sebagai kelompok sasaran program tersebut dapat dilihat melalui kesesuaian manfaat yang didapatkan dengan kebutuhan warga, kejelasan informasi mengenai program pelayanan malam oleh Ketua RT dan Ketua RW melalui forum atau grup chat paca aplikasi whatsapp, sejauh mana warga terlibat dalam perencanaan dan implementasi program pelayanan malam serta pengaruh program pelayanan malam dalam meningkatkan kesadaran Masyarakat mengenai pentingnya adminduk.

Pelaksanaan program Pelayanan Malam di Kelurahan Jambangan dilakukan secara serentak dan bergiliran. Pelaksanaan malam ini dilakukan di Balai RW, terkadang juga di Balai RT sesuai dengan arahan dan perizinan pihak ketua RT dan RW. Kegiatan dilaksanakan setiap hari Selasa mulai pukul 18.00 hingga pukul 20.00 WIB dengan pelayanan dokumen kependudukan meliputi Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA dan KK. Program ini bertujuan untuk mempermudah warga yang tidak punya waktu untuk mengurus adminduk pada jam kerja sekaligus mempererat hubungan antara petugas kelurahan dengan warganya. Selama tidak ada kendala lain, warga akan antusias untuk mengikuti kegiatan Pelayanan Malam. Karena program tersebut sangat membantu warga yang berhalangan mengurus adminduk di pagi-siang hari, serta mempermudah kepengurusan adminduk tanpa perlu datang ke kantor Kelurahan Jambangan. Hal tersebut sangat bermanfaat bagi masyarakat yang berhalangan mengurus adminduk dikarenakan bekerja atau ada urusan lain.

Kegiatan pelayanan malam akan diinformasikan oleh ketua RW kepada ketua RT, yang kemudian ketua RT meneruskan informasi tersebut kepada warganya. Pihak warga akan mendapatkan informasi dari ketua RT mengenai jadwal, proses serta persyaratan apa saja yang diperlukan untuk mengurus adminduk sesuai dengan kebutuhan masing-masing warga. Sosialisasi Pelayanan Malam ini dilakukan melalui media sosial seperti whatsapp, Dimana sosialisasi berupa pamphlet yang berisi definisi, jadwal serta syarat apa saja yang perlu dibawa untuk kepengurusan adminduk. Namun terkadang warga yang datang untuk

mengurus adminduk tidak membawa dokumen persyaratan yang diperlukan, sebagai contoh dalam kepengurusan pemutakhiran biodata untuk mengubah status pendidikan pada KK memerlukan dokumen pendukung berupa ijazah terakhir. Hal tersebut karena beberapa warga kurang teliti atau memahami apa saja yang dibutuhkan untuk kepengurusan adminduk sesuai dengan informasi yang telah dicantumkan di pamphlet program pelayanan malam.

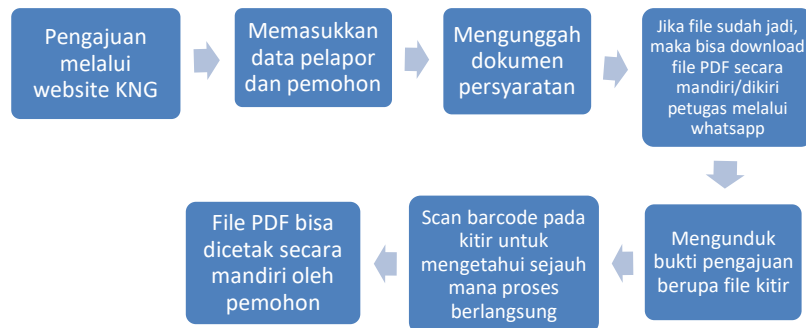
Pengaruh program pelayanan malam ini terbukti dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesadaran dalam administrasi kependudukan, Dimana warga Jambangan sangat terbantu dan antusias dengan pelayanan di malam hari. Selain itu selama kegiatan berlangsung, beberapa warga memiliki pemahaman yang kurang mengenai data akurat dokumen kependudukan seperti kesalahan pada nama ataupun status lainnya pada dokumen kependudukan yang memerlukan kepengurusan lebih lama. Sehingga warga semakin sadar untuk melakukan pengecekan dan kepengurusan pada setiap dokumen kependudukan untuk mencegah kendala kepengurusan yang memerlukan dokumen kependudukan.

Adanya kegiatan pelayanan malam dapat meningkatkan kesadaran warga mengenai pentingnya adminduk sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Hal tersebut merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan partisipasi warga yang menyebabkan kualitas pelayanan serta tata Kelola pemerintahan dalam kepengurusan adminduk yang baik, bersih dan transparan. Dimana pelayanan yang diterima sudah sesuai harapan yang menjadi bukti kualitas pelayanan dipersiapkan dengan baik. Tujuan pelayanan publik sendiri secara teoritis adalah untuk memuaskan rakyat atau masyarakat (Marande, 2017).

#### Kesesuaian Program dengan Organisasi Pelaksana

Berdasarkan teori dari David C. Korten dalam (Bahri et al., 2020) yang mengatakan bahwa kesesuaian program dengan implementor dilihat pada kesesuaian tugas yang menjadi syarat program dengan kemampuan dari implementor atau pelaksana. Pada aspek ini, dapat dilihat pada hasil pelaksanaan program pelayanan malam di Kelurahan Jambangan dipengaruhi oleh sejauh mana kemampuan organisasi pelaksana sebagai sumber daya manusia dalam melaksanakan program. Hal tersebut dapat dilihat melalui siapa saja stakeholders dalam program malam di Kelurahan Jambangan, keterlibatan organisasi pelaksana dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan malam, pengetahuan implementor akan program kegiatan, kesesuaian pelaksanaan program oleh implementor dengan prosedur yang ada serta pemenuhan sarana dan prasarana.

Pelaksanaan program pelayanan malam di Kelurahan Jambangan melibatkan staff kelurahan seperti Kepala Seksi Pemerintahan (Kasipem) yang membantu menyampaikan sosialisasi mengenai program pelayanan malam kepada ketua RT, RW dan Lurah. Ketua RT dan RW akan membantu mengkoordinasi warganya selama kegiatan berlangsung, lalu staff bagian pelayanan yang berperan penting untuk memberikan pelayanan adminduk kepada warga secara langsung dibantu oleh mahasiswa magang dan staff kelurahan lainnya. Adapun proses pengajuan adminduk dapat dilihat sesuai dengan bagan berikut:



Gambar 1. Proses pengajuan dokumen pada Klampid New Generation (KNG)

Berdasarkan bagan diatas, pengajuan dokumen kependudukan dapat dilakukan secara mandiri menggunakan akun warga pada website KNG atau dibantu oleh petugas kelurahan melalui website KNG. Kemudian setelah memasukkan data pelapor dan pemohon, perlu upload dokumen persyaratan untuk kepengurusan dokumen kependudukan (beberapa dokumen seperti formulir akan diberikan oleh petugas kelurahan untuk diisi oleh pemohon). Setelah selesai pengajuan, kitir bukti pengajuan bisa didownload untuk mengecek sejauh mana proses berlangsung dengan scan barcode yang ada pada kitir. Jika sudah jadi pemohon bisa cetak dokumen kependudukan secara mandiri. Oleh karena itu, petugas dituntut untuk memahami prosedur dan persyaratan selama pengajuan dokumen kependudukan saat pelayanan malam. Selain itu diperlukan kompetensi oleh petugas seperti komunikasi, operasi komputer, teliti dan bertanggung jawab. Adapun seluruh sarana dan prasarana seperti meja, kursi dan wifi akan disediakan oleh ketua RT atau ketua RW, formulir dokumen disediakan oleh kelurahan Jambangan. Semua fasilitas seperti kertas, alat tulis dan mesin cetak didapatkan melalui dana pemerintahan kota. Sehingga warga hanya perlu untuk membawa dokumen persyaratan kepengurusan dokumen kependudukan sesuai pengajuan masing-masing dan tidak dipungut biaya.

Pelaksanaan program pelayanan malam di Kelurahan Jambangan sudah dilakukan dengan baik dengan berdasar kepada Perwali Surabaya No. 81 Tahun 2023 mengenai standar pada pelayanan kelurahan pada lingkungan Pemkot Surabaya yang mengatakan bahwa kepengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan di kelurahan dengan pemohon melalui aplikasi layanan kelurahan dengan mencantumkan dokumen persyaratan

tanpa ada pungutan biaya apapun atau gratis. Pelaksanaan pelayanan malam juga dilakukan tanpa mempengaruhi kinerja petugas kelurahan pada jam kerja pagi-sore hari. Pelayanan kepada masyarakat mengutamakan kualitas dengan memenuhi harapan, tuntutan serta kebutuhan masyarakat dimana para aparat juga menyadari tugas dan kewajibannya dalam pelayanan publik (Mustafa, 2015).

#### Kesesuaian Program Kelompok Sasaran dengan Organisasi Pelaksana

Berdasarkan teori dari David C. Korten dalam (Bahri et al., 2020) yang mengatakan bahwa kesesuaian program dengan organisasi pelaksana bisa dilihat dari persyaratan yang telah ditentukan organisasi pelaksana/implementor untuk memperoleh hasil dari program pelayanan malam oleh kelompok sasaran. Dimana terdapat kesesuaian antara warga dengan pemerintah di kelurahan jambangan. Hal tersebut dapat dilihat dari kejelasan prosedur serta persyaratan kepengurusan adminduk, waktu pelayanan, proses pelayanan yang memudahkan, hambatan selama kegiatan serta tingkat kepuasan warga Jambangan selama program pelayanan malam berlangsung.

Program pelayanan malam di Kelurahan jambangan yang dilaksanakan di Balai RT/RW dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada melalui website KNG baik melalui akun warga maupun kelurahan. Adapun proses pengajuan dibantu oleh petugas kelurahan dengan memasukkan data serta mengunggah berkas persyaratan yang perlu dibawa pemohon, Dimana berkas persyaratan tersebut telah tercantum pada pamphlet pelayanan malam yang sudah diinformasikan oleh Kepala Seksi Pemerintahan, Ketua RT dan RW melalui group whatsapp. Beberapa pelayanan adminduk seperti pelayanan dokumen KK, akta kelahiran, akta kematian membutuhkan waktu paling lama 7 hari kerja. Sementara beberapa kepengurusan seperti cetak ulang KTP dan cetak KIA memerlukan lebih banyak waktu. Karena untuk pengajuan cetak ulang KTP dan cetak KIA, pihak kelurahan hanya membantu mengajukan ke Dispendukcapil Surabaya sesuai dengan nomor antrian yang nantinya KTP dan KIA yang sudah jadi akan dikirim ke kantor Kelurahan Jambangan. Warga akan segera menerima informasi baik melalui kitir bukti pengajuan atau dikabari petugas melalui whatsapp.

Proses input data dan unggah dokumen dilakukan oleh petugas kelurahan, warga hanya perlu melakukan foto verifikasi pelapor serta tanda tangan melalui website KNG. Jika kepengurusan sudah selesai, warga tinggal menunggu informasi dari petugas atau bisa mengecek secara mandiri melalui scan barcode pada kitir bukti pengajuan yang diberikan petugas kelurahan. Selain itu kegiatan yang dilakukan di malam hari sangat membantu warga yang memiliki kesibukan pada pagi-sore hari karena bekerja, berpergian dan lainnya.

Proses pengajuan adminduk ini dilakukan tanpa memerlukan biaya apapun atau gratis, sehingga warga semakin antusias dalam mengikuti program pelayanan malam di Balai RT/RW. Akan tetapi masih ada beberapa kendala seperti pemahaman masyarakat yang kurang mengenai alur pengajuan adminduk pada penggunaan akun warga pada website Klampid New Generation jika berkenan mengajukan secara mandiri serta dokumen persyaratan apa saja yang perlu dibawa. Walaupun begitu, warga merasa puas dengan pelayanan malam di Balai RT/RW Kelurahan Jambangan karena memudahkan mereka dalam mengurus adminduk.

Warga merasa terbantu dengan adanya pelayanan malam, sehingga mereka menyarankan untuk dilakukan pelayanan malam lagi. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan petugas kelurahan selama kegiatan berlangsung dapat dievaluasi oleh masyarakat melalui aplikasi Sambat Warga, dimana warga dapat menyampaikan keluhan yang dialami yang nantinya jika permasalahannya. Permasalahan tersebut akan disampaikan oleh kelurahan melalui zoom Sambat warga yang rutin dilakukan pada hari Jumat pada pukul 12.00 –14.00 WIB. Adapun permasalahan yang tidak bisa diselesaikan oleh kelurahan, kecamatan ataupun Dispendukcapil Surabaya maka akan disampaikan kepada Wali Kota Surabaya. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Oktafia & Suhartini (2023) dimana penilaian masyarakat dapat menentukan kualitas kinerja pelayanan publik. Metode untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Jambangan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dimana IKM Kota Surabaya dapat dilihat dan diisi melalui website SKM (Survey Kepuasan Masyarakat).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil lapangan sesuai dengan teori David. C Korten dapat disimpulkan bahwa implementasi program pelayanan malam di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya sebagai berikut:

*Pertama*, kesesuaian program dengan sasaran. Upaya tersebut dilihat dari adanya informasi yang jelas dengan adanya sosialisasi dan pamphlet pelayanan malam yang diinfokan oleh Kasipem, Ketua RT dan RW melalui group whatsapp. Manfaat yang didapatkan warga sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Selain itu peran warga sudah jelas dengan membawa berkas persyaratan dan melakukan permohonan baik secara mandiri atau melalui petugas kelurahan melalui website Klampid New Generation (KNG). Program pelayanan malam ini selain mempererat hubungan antara warga dan pemerintah juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya adminduk.

*Kedua*, kesesuaian program dengan implementor. Upaya dapat dilihat dari koordinasi yang baik antara Kasipem, Ketua RT dan RW dalam melakukan sosialisasi dan pengarahan kegiatan malam. Staff bagian pelayanan serta mahasiswa magang yang turut membantu mengajukan adminduk melalui website KNG sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Pemahaman petugas mengenai proses serta persyaratan yang diperlukan dalam adminduk juga memadai. Untuk pemenuhan sarana dan prasarana di Balai RT/RW seperti meja, kursi dan wifi disediakan oleh ketua RT dan RW, untuk formulir disediakan oleh petugas kelurahan. Dimana formulir dan mesin cetak ini didapatkan melalui anggaran dari Pemerintah Kota Surabaya.

*Ketiga*, kesesuaian antara kelompok sasaran/target dan organisasi pelaksana/implementor. Upaya tersebut dapat dilihat dari adanya kejelasan prosedur serta persyaratan kepengurusan adminduk yang mudah serta tepat waktu. Hambatan yang terjadi pada implementasi pelayanan malam antara lain kurangnya pengetahuan dan pemahaman warga mengenai penggunaan website Klampid New Generation. Walaupun begitu, warga kelurahan Jambangan merasa puas dengan adanya program pelayanan malam di Balai RT/RW.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Bahri, S., Sujanto, B., & Madhakomala. (2020). *Model Implementasi Progam Lembaga Penjaminan Mutu*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Dewi, D. S. K. (2022). *Kebijakan Publik Proses, Implementasi dan Evaluasi*. Samudra Biru.
- Dewi, R., & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Dispendukcapil Surabaya. (n.d.). *Klampid New Generation (KNG)*. <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>
- Fulthoni, Arianingtyas, R., Aminah, S., & Sihombing, U. P. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Hakim, A. (2022). *Eri Cahyadi tekankan pelayanan publik malam hari di balai RW se-Surabaya*. Antaratim. [https://jatim.antaranews.com/berita/633957/eri-cahyadi-tekankan-pelayanan-publik-malam-hari-di-balai-rw-se-surabaya#:~:text=Surabaya%28ANTARA%29 - Wali kota Surabaya Eri Cahyadi,pemerintah fungsinya adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.](https://jatim.antaranews.com/berita/633957/eri-cahyadi-tekankan-pelayanan-publik-malam-hari-di-balai-rw-se-surabaya#:~:text=Surabaya%28ANTARA%29-Wali%20kota%20Surabaya%20Eri%20Cahyadi,pemerintah%20fungsinya%20adalah%20untuk%20mendekatkan%20pelayanan%20kepada%20masyarakat.)
- Islamiyati, D., Maesaroh, & Widowati, N. (n.d.). Analisis Inovasi Aji Welas (Akta Jadi Jika Pemohon Masuk Sebelum Jam Sewelas) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(3).  
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i3.31167>
- Korten, D. C., & Syahrir, C. (1988). *Pembangunan Berdimensi Kerakyatan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Mawaza, J. F., & Khalil, A. (2020). Masalah Sosial dan Kebijakan Publik di Indonesia (Studi Kasus UU ITE No. 19 Tahun 2016). *Journal of Governance Innovation*, 2(1), 22–31.  
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i1.386>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Peraturan Menteri Dalam Negeri.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2019 Tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Mustafa, D. (2015). Tanggung Jawab Dan Responsivitas Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kota Makassar (Studi Kasus Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Bangunan Kota Makassar). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 79–92. <https://doi.org/10.26858/jiap.v5i2.1760>
- Oktafia, M., & Suhartini, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, 11(2), 64–77.  
<https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Peraturan walikota Surabaya Nomor 81 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, X(2), 165–178.  
<https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 Mengenai Tambahan Jam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan, Kelurahan, Puskesmas Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487–498.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>