

**IMPLEMENTASI PROGRAM KALIMASADA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN MARGOREJO KECAMATAN WONOCOLO
KOTA SURABAYA**

Siti Sri Utami

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
siti.21147@mhs.unesa.ac.id

Indah Prabawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
indahprabawati@unesa.ac.id

Abstrak

Administrasi kependudukan merupakan salah satu dari pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan saat ini masih ditemukan adanya masalah diantaranya yaitu pelayanan yang lambat, administrasi yang berbelit-belit, keterbatasan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada tiga indikator yaitu kepatuhan, lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi dan terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya secara umum telah berjalan dengan baik sesuai dengan teori Ripley dan Franklin yang meliputi kepatuhan, lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi dan terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki tetapi dalam implementasinya masih ditemukan adanya kendala yaitu Kurangnya pemahaman Ketua RT dalam Menjalankan aplikasi Klampid New Generation (KNG) sehingga adanya pelimpahan tugas dalam menjalankan program Kalimasada. Adanya masalah tersebut saran yang dapat diberikan oleh peneliti diantaranya, Dispendukcapil memperbaharui sistem aplikasi dengan menambahkan menu persyaratan dokumen kependudukan dan meningkatkan pemahaman Ketua RT dalam kelengkapan berkas dokumen kependudukan, agar Ketua RT dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal.

Kata Kunci :Implementasi, Administrasi Kependudukan, Kalimasada

Abstract

Population administration is one of the public services provided by the government. Currently, there are still problems with population administration services, including slow service, complicated administration, and time constraints. This research aims to analyze the implementation of the Kalimasada program in Margorejo Village, Surabaya City. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques in this research are through interviews, observation and documentation. Then it is analyzed using the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This research focuses on three indicators, namely compliance, smooth implementation of routine functions and the realization of the desired performance and impact. The research results show that the implementation of the Kalimasada program in Margorejo Subdistrict, Surabaya City has generally gone well in accordance with Ripley and Franklin's theory which includes compliance, smooth implementation of routine functions and the realization of the desired performance and impact, but in its implementation there are still obstacles found, namely the lack of understanding of the Chairperson. RT in running the Klampid New Generation (KNG) application so that there is delegation of duties in running the Kalimasada program. Due to this problem, suggestions that can be given by researchers include: Dispendukcapil updating the application system by adding a menu of population document requirements and increasing the RT Head's understanding of the completeness of population document files, so that the RT Head can carry out his duties optimally.

Keywords: *Implementation, Population Administration, Kalimasada*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, sehingga pelayanan publik menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan sosial (Kansil, 2022). Dalam hal ini pelayanan publik merupakan sebuah bentuk kegiatan pelayanan yang di berikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga pemerintah harus terfokus kepada masyarakat untuk berorientasi pada kebutuhan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik menjadi hal mendasar yang dilaksanakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kepuasan yang maksimal. Pelayanan publik yang berkualitas dipengaruhi oleh pelayanan yang prima dalam berbagai situasi, pelayanan yang prima kepada masyarakat ditunjang dari faktor Pembangunan seperti sarana dan prasarana yang sudah semestinya menjadi perhatian oleh Pemerintah (Setya, 2022).

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. perlu adanya perhatian dan penyelesaian oleh pemerintah mengenai Kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan terus meningkatnya keluhan dan masalah dari masyarakat yang berupa laporan atas dugaan maladministrasi bahwa baik secara langsung maupun melalui media massa.



Gambar 1. Mal Administrasi Tahun 2022
Sumber: Laporan Tahunan (Ombudsman Republik Indonesia), 2023

Berdasarkan diagram lingkaran tersebut jumlah maladministrasi dalam pelayanan publik pada satu tahun terakhir masih terdapat banyak permasalahan. Penundaan berlarut atau membutuhkan waktu yang lama dalam proses pemberian layanan publik merupakan salah satu permasalahan dengan jumlah yang paling tinggi mencapai 1.456 keluhan masyarakat. Dengan banyaknya jumlah permasalahan tersebut maka perlu adanya perbaikan dalam

pemberian layanan publik. Tujuan dari adanya perbaikan tersebut yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam menerima layanan, menciptakan dan mewujudkan pelayanan prima.

Pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah salah satunya yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan pembuatan, penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan (Fanny, 2023).

Administrasi kependudukan merupakan salah satu dari pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan saat ini masih ditemukan keluhan dan masalah diantaranya yaitu pelayanan yang lambat, layanan dengan antrian yang Panjang, administrasi yang berbelit-belit, keterbatasan waktu dan Sumber Daya Manusia yang belum memumpuni dan sebagainya.

Adanya masalah tersebut, maka pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih belum dapat dikatakan baik. Sehingga perlu adanya reformasi mengenai administrasi kependudukan untuk menyelesaikan masalah serta dapat menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Bentuk upaya untuk mengatasi permasalahan mengenai pelayanan publik maka diatur oleh Permen PANRAB 7 Tahun 2021 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah. Dengan adanya peraturan tersebut, maka menjadi hal yang penting bagi setiap daerah untuk melakukan inovasi karena dengan adanya peraturan tersebut setiap daerah dapat mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dan dapat berlomba-lomba untuk melakukan inovasi pelayanan yang baik. Salah satu pemerintah daerah yang mempunyai perhatian penuh untuk melakukan inovasi pelayanan yang berfokus terhadap pelayanan administrasi kependudukan salah satunya yaitu Pemerintah Kota Surabaya.

Dituntutnya pelayanan berbasis teknologi maka peningkatan layanan terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, pada 1 Juli 2022 pemerintah Kota Surabaya telah membuat program yang bertujuan untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan, sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya. Untuk menunjang jalanya program

Kalimasada, maka Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan aplikasi layanan administrasi kependudukan yaitu “*Klampid New Generation*” (KNG). KNG merupakan aplikasi sebagai evolusi dari sistem website *E-Klampid*. dimana program e-Klampid yang awalnya menggunakan website menjadi aplikasi mobile yang bisa didownload melalui playstore untuk *smartphone* android.

Kalimasada merupakan salah satu program untuk menciptakan lingkungan dan kampung yang tertib mengenai administrasi kependudukan. Adanya Program Kalimasada Pemerintah Kota Surabaya berharap agar masyarakat lebih aktif dengan sendirinya dalam mendorong terciptanya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan, menciptakan layanan kependudukan dengan bersifat transparansi dan tidak dipungut biaya atau gartis.

Program Kalimasada dilaksanakan oleh 31 Kecamatan yang terdiri dari 154 kelurahan dengan melibatkan Ketua RT yang ada di setiap wilayah dan di bantu oleh Kader Surabaya Hebat di masing-masing wilayah lingkungan RT. Kader Surabaya Hebat dalam Program Kalimasada bertugas untuk terjun langsung ke masyarakat untuk memberikan bantuan kepada Ketua RT apabila RT mengalami kesulitan pada saat menjalankan aplikasi Klampid New Generation.

Salah satu Kecamatan yang fokus terhadap Program Kalimasada dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah Kecamatan Wonocolo. Kecamatan Wonocolo dibagi menjadi lima Kelurahan yaitu Kelurahan Sidosermo, Kelurahan Bendul Merisi, Kelurahan Margorejo, Kelurahan Jemur Wonosari dan Kelurahan Siwalankerto. Dari kelima Kelurahan tersebut peneliti mengambil salah satu Kelurahan untuk menjadi subjek penelitian yaitu Kelurahan Margorejo. Kelurahan Margorejo terletak di Jalan Margorejo Masjid Nomor 32, Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya. Kelurahan Margorejo terdapat 9.449 penduduk, yang terdiri dari 08 RW 36 RT, dari banyaknya penduduk di Kelurahan Margorejo program Kalimasada sangat membantu dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan salah satunya masyarakat lanjut usia.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini menarik untuk dibahas karena untuk mengatasi permasalahan mengenai pelayanan publik sesuai dengan Permen PANRAB 7 Tahun 2021 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah. Penelitian ini perlu dilaksanakan karena untuk mengetahui bagaimana implementasi program kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya. oleh karena itu peneliti menggunakan teori

Ripley dan Franklin yang meliputi 3 faktor yang berpengaruh dalam implementasi program yaitu kepatuhan, lancarnya pelaksanaan kegiatan dan terwujudnya kinerja dan dampak kebijakan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan di Kelurahan Margorejo merupakan kawasan yang berada di pusat Kota Surabaya. Pengambilan data menggunakan teknik *puposive sampling* dengan memilih subjek berdasarkan fokus pada penelitian. Pengumpulan data penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian wawancara dilaksanakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang mendukung, narasumber yang terlibat yaitu:

1. Ibu Rury Damayanti selaku Lurah Kelurahan Margorejo
2. Bapak Henry Agus Purnomo selaku Sub Dikendukcapil Surabaya
3. Ibu Nunuk selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Margorejo
4. Ibu Furi Ketua RT 03 RW 07
5. Ibu Heni Ketua RT 02 RW 01
6. Bapak Galih Ketua RT 02 RW 08
7. Yana Masyarakat Kelurahan Margorejo
8. Aminah Masyarakat Kelurahan Margorejo

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan berupa gawai, lembar catatan dan pedoman wawancara. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Kalimasada merupakan kepanjangan dari Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan. Program ini merupakan salah satu bentuk inovasi yang dengan memanfaatkan teknologi berbasis digital. program Kalimasada merupakan salah satu program Dikendukcapil Kota Surabaya guna untuk menciptakan lingkungan tertib administrasi kependudukan dengan upaya peningkatan jumlah masyarakat sadar administrasi kependudukan (Lailatul, 2022). Program tersebut diberlakukan di Kota Surabaya pada tanggal 1 Juli 2022, Program Kalimasada ini berdasarkan SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 Tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar

Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya.

Program Kalimasada merupakan bentuk upaya dari Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan suatu kemudahan pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat agar pelayanan dapat lebih transparansi, efektif, efisien dan tanpa adanya biaya. Tujuan tersebut tentu bersinambungan dengan Permen PANRAB 7 Tahun 2021 yaitu setiap Pemerintah Daerah perlu berkompetisi untuk berinovasi dalam pelayanan publik guna untuk mendorong percepatan kualitas pelayanan publik .

Program Kalimasada tidak hanya membangun pelayanan publik dengan kekuatan pemerintah saja tetapi juga membangun pelayanan publik yang bergotong royong dengan masyarakat. Dalam praktiknya program ini berkolaborasi dengan 154 kelurahan yang ada di Kota Surabaya, yang dilaksanakan langsung oleh 62 Ketua RT dan dibantu oleh unsur masyarakat yang meliputi Kader Surabaya Hebat. Sehingga dalam menjalankan program Kalimasada setiap komunitas dapat bekerja sama satu sama lain untuk menumbuhkan rasa kebersamaan yang kuat dan saling ketergantungan antar perangkat desa. Program Kalimasada dijalankan oleh Ketua RT di setiap Kecamatan di seluruh Kota Surabaya dan juga sebagai perintis layanan administrasi kependudukan di lingkungan RT untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Adanya program Kalimasada dengan layanan dilingkup wilayah terdekat maka diharapkan masyarakat lebih terbantu dalam mengurus administrasi kependudukan, tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maupun datang di Kantor Siola.

Untuk mendukung jalannya program Kalimasada Dpendukcapil Kota Surabaya telah membuat layanan online berupa aplikasi yang disebut Klampid New Generation (KNG). Aplikasi ini merupakan sebuah evolusi dari website Klampid, Aplikasi ini berfungsi untuk pengurusan administrasi kependudukan secara online yang sudah terhubung dengan data yang terpusat secara nasional. Aplikasi ini hanya diperuntukkan masyarakat Kota Surabaya yang memiliki Nomor Induk Kependudukan dari Kota Surabaya. Sehingga masyarakat yang dari luar Kota Surabaya tidak dapat memakai atau tidak dapat masuk aplikasi KNG. Aplikasi KNG ini sangat bermanfaat bagi birokrasi publik khususnya di Kota Surabaya, adanya aplikasi ini menunjukkan upaya serius untuk memajukan daerah setempat dengan

pemanfaatan teknologi informasi yang sedang berlangsung sehingga dapat mempermudah, mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Mengurus administrasi kependudukan dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dapat dilakukan dengan mendownload aplikasi melalui *Playstore* bagi pengguna *smartphone* android, melalui Appstore bagi pengguna *smartphone* iphone. Dan dapat dengan menggunakan website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app/login>.

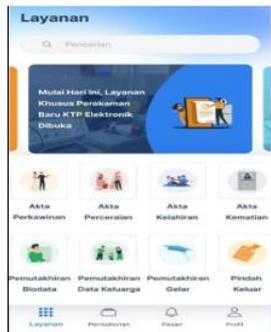
Berikut merupakan tampilan aplikasi KNG yang dapat di unduh di *Playstore*:



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Klampid New Generation melalui playstore

Sumber: Aplikasi KNG (Klampid New Generation), 2023

Gambar diatas merupakan tampilan aplikasi Klampid New Generation (KNG) yang dapat di download melalui *playstore* android. menurut data yang tertera di *playstore* pengguna aplikasi KNG sudah mencapai lebih dari lima puluh ribu. Sehingga dari data diatas dapat dilihat antusias masyarakat Kota Surabaya dengan aplikasi KNG dalam mengurus administrasi kependudukan. Meskipun menurut temuan penulis, masih ada beberapa warga yang belum bisa menggunakan aplikasi tersebut. Apabila ada warga yang tidak dapat mengoperasikan *handphone*, maka warga dapat mengurus dokumen kependudukan melalui Ketua RT terdekat. Aplikasi atau *website* KNG hanya dapat diakses pada saat hari kerja dan pada saat jam kerja saja, yaitu pada hari (Senin-Jumat, pukul 08.00-16.00). Menu pelayanan administrasi kependudukan yang terdapat pada aplikasi KNG (Klampid New Generation) sebagai berikut:



Gambar 3. Menu layanan di Aplikasi Klampid New Generation

Sumber: KNG (Aplikasi Klampid New Generation), 2023

Pada gambar diatas ditampilkan beberapa pelayanan administrasi kependudukan di aplikasi KNG (Klampid New Generation) yang dapat diurus oleh masyarakat Kota Surabaya. Pengurusan dokumen kependudukan tersebut dapat dilakukan secara mandiri melalui online dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation atau dapat menemui Ketua RT dan juga bisalangsung ke kantor Kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan yang diperlukan.

Aplikasi Klampid New Generation (KNG) memiliki batasan menu atau fitur bagi penggunanya. Aplikasi KNG akan menyesuaikan fitur atau menu dengan mengklasifikasi akun yang *log in* ke aplikasi. Sehingga untuk menu atau fitur pada aplikasi KNG antara akun masyarakat dengan akun pegawai berbeda. Begitu pula anatara akun masyarakat dengan akun RT juga berbeda. Apabila ada akun RT yang tidak terdaftar sebagai pelaksana program maka dapat mengakses seperti aku warga pada umumnya. Dengan kata lain menu- menu pengurusan dokumen khusus tidak dapat di buka pada akun tersebut.

Dalam menjalankan implementasi kebijakan maka perlu memperhatikan unsur-unsur implementasi. Menurut Tachan (2006), unsur-unsur tersebut yaitu:

1. Unsur pelaksana

Dalam Implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya, pada SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 Tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya. Ketua RT sebagai Pelaksana program Kalimasada. terdiri dari 55 Kelurahan dan 62 ketua RT di Kota Surabaya

2. Adanya program yang telah dilaksanakan

Menurut Grindle dalam Tachan (2006),

implementasi merupakan tindakan-tindakan nyata yang dilakukan untuk mendukung keberhasilan suatu program. program atau kegiatan merupakan sudah menggambarkan sumber daya yang digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan. Program Kalimasada diterapkan secara resmi pada tanggal 22 Juli 2022. Adapun dalam pelepasannya program Kalimasada berpedoman pada SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 Tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya. Program Kalimasada di gencarkan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Walikota Surabaya yang diikuti oleh beberapa Ketua RT yang ada di Kota Surabaya. Adanya program Kalimasada bertujuan untuk membantu masyarakat Kota Surabaya agar lebih mudah dalam mengurus layanan administrasi kependudukan melalui Ketua RT terdekat. Sehingga masyarakat sadar mengurus administrasi kependudukan, mewujudkan layanan yang ternsparansi sehingga tidak ada biaya administrasi dalam pengurusan.

3. Target group atau kelompok sasaran

Menurut Tachan (2006) menyatakan bahwa target group atau kelompok sasaran merupakan sekelompok orang dalam organisasi atau masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh

Kelompok sasaran merupakan tahap yang sangat penting, untuk menjalankan suatu kebijakan perlu adanya target atau kelompok sasaran. keputusan-keputusan yang dibuat dalam formulasi juga harus disiapkan, sehingga pada suatu kebijakan benar-benar sampai kepada kelompok sasaran yang telah ditentukan. Target atau sasaran dari Implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya yaitu masyarakat Kota Surabaya yang akan mengurus administrasi kependudukan.

4. Implementasi Program Kalimasada Di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang penting dalam struktur kebijakan, melihat keberhasilan atau tidaknya dalam mencapai tujuan suatu kebijakan dapat dilihat dari proses kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu kegiatan yang pada akhirnya akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan atau saran yang diharapkan dari suatu kebijakan.

Dalam penelitian ini model implementasi

kebijakan yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan model implementasi kebijakan publik menurut Ripley dan Franklin. Dalam model implementasi kebijakan ini terdapat tiga indikator yang digunakan untuk menganalisis, menilai dari implementasi suatu kebijakan. Adapun tiga indikator dari model implementasi kebijakan ini yaitu kepatuhan (*Compliance*), lancarnya pelaksanaan rutinitas dan fungsi (*smoothly Function routines*), dan terwujudnya kinerja yang dikehendaki (*performance In and impacts*), berikut merupakan penjelasan ketiga indikator dari implementasi program Kalimasada:

a. Kepatuhan (*Compliance*)

Kebijakan program Kalimasada diatur dalam SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 Tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya. Kalimasada merupakan program yang telah dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga menciptakan lingkungan dan kampung yang tertib mengenai administrasi kependudukan, mewujudkan pelayanan yang transparansi dan tidak dipungut biaya.

Program Kalimasada dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan yang ada di Kota Surabaya. Untuk menjalankan program Kalimasada setiap komunitas dapat bekerja sama satu sama lain untuk menumbuhkan rasa kebersamaan yang kuat dan saling ketergantungan antar perangkat desa. Adanya layanan dilingkup wilayah terdekat yaitu RT, maka diharapkan masyarakat dapat lebih terbantu dalam mengurus administrasi kependudukan, tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maupun datang di Kantor Siola. Tujuan dari program Kalimasada yaitu menciptakan layanan administrasi dengan mudah, transparansi dan tidak dipungut biaya.

Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan program Kalimasada. Pelaksana utama pada program Kalimasada yaitu Ketua RT, ketua RT sangat berperan penting dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Tugas dari pelaksana program yaitu Ketua RT adalah untuk membantu langsung masyarakat apabila ada yang mengalami kendala dalam mengurus dokumen kependudukan dan menjadi verifikator dokumen penduduk di aplikasi Kalmpid New Generation (KNG) .

Untuk melihat sikap pelaksana dalam

implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya peneliti melakukan wawancara langsung kepada lurah sebagai monitoring jalannya program Kalimasada. Variabel kepatuhan pelaksana program dalam menjalankan tugasnya pada implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo sudah berjalan lancar. Hal tersebut dapat dibuktikan dari pernyataan ibu Lurah bertugas untuk memonitoring jalannya program Kalimasada. Pelaksana program yaitu Ketua RT di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya sudah menjalankan tugasnya dengan maksimal sesuai dengan tujuan dari program Kalimasada yaitu dapat memberikan layanan kepada masyarakat dengan mudah, transparansi dan tidak ada biaya dalam pengurusan dokumen kependudukan.

b. Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi (*Smoothly Functioning Routines*)

Keberhasilan implementasi kebijakan ditandai dengan lancarnya rutinitas fungsi dan tidak adanya masalah yang dihadapi. Program Kalimasada merupakan program administrasi kependudukan yang baru diterapkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Program Kalimasada diterapkan secara resmi pada tanggal 1 Juli 2022. Tujuan penerapan dari program Kalimasada yaitu untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan. Program Kalimasada ini diterapkan di seluruh Kota Surabaya yang terdiri dari 31 Kecamatan dan 154 Kelurahan. Salah satu Kelurahan yang menerapkan program Kalimasada yaitu Kelurahan Margorejo Kota Surabaya. Di kelurahan margorejo terdapat 36 RT dan 8 RW sehingga dalam pelaksanaannya program Kalimasada ini dilakukan oleh 36 Ketua RT oleh 36 RT.

Program Kalimasada dapat dijalankan oleh seluruh Kelurahan yang ada di kota Surabaya pada bulan maret 2023 karena adanya kendala pada sistem aplikasi Klampid New Generation (KNG). Aplikasi Klampid New Generation (KNG) merupakan aplikasi untuk mendukung jalannya program Kalimasada. Di aplikasi KNG terdapat banyak layanan antara lain Klampid New Generation, aplikasi ini menyediakan beberapa layanan administrasi kependudukan online seperti akta kelahiran, akta kematian, perubahan data dan pindah data. Program Kalimasada dapat dijalankan oleh seluruh Kelurahan yang ada di kota Surabaya pada bulan maret 2023 karena adanya kendala pada sistem

aplikasi Klampid New Generation (KNG). Aplikasi Klampid New Generation (KNG) merupakan aplikasi untuk mendukung jalannya program Kalimasada. Di aplikasi KNG terdapat banyak layanan antara lain Klampid New Generation, aplikasi ini menyediakan beberapa layanan administrasi kependudukan online seperti akta kelahiran, akta kematian, perubahan data dan pindah data. Untuk membuat dokumen kependudukan tersebut masyarakat dapat mengurus secara mandiri melalui aplikasi Klampid New Generation atau dapat menemui Ketua RT terdekat di setiap wilayah. Adapun dalam proses implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya berjalan dengan lancar. Hal ini didukung oleh adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai, seperti adanya fasilitas wifi yang berada di setiap balai RW dan balai RT sehingga apabila ada masyarakat atau Ketua RT tidak mempunyai paket internet, maka masih dapat melakukan pengurusan administrasi kependudukan dapat langsung pergi ke Balai RW dan Balai RT. Untuk menilai lancarnya pelaksanaan dari program Kalimasada. Variabel lancarnya pelaksanaan rutinitas dalam menjalankan program Kalimasada di Kelurahan Margorejo dalam pelaksanaannya masih terdapat adanya kendala dalam pelaksanaannya. Seperti kurang lancarnya pelaksana program dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dari pernyataan ibu Lurah bertugas untuk memonitoring jalannya program Kalimasada. pernyataan ini diperkuat pelaksana program yaitu Ketua RT03 RW 07 di Kelurahan Margorejo.

Terkait dengan lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi dalam implementasi program Kalimasada masih belum berjalan lancar ketua RT dalam menjalankan tugasnya masih belum maksimal. Adanya pelimpahan tugasketua RT terhadap pihak Kelurahan. Hal tersebut dibuktikan pada gambar berikut:



Gambar 6. Kondisi di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya

Sumber : Dokumentasi peneliti di Kantor Kelurahan Margorejo Kota Surabaya

Berikut merupakan kondisi dari Kantor Kelurahan Margorejo Kota Surabaya, dari dokumentasi tersebut dapat dilihat masih ada beberapa masyarakat ketika mengurus dokumen kependudukan tidak melalui ketua RT terdekat namun mereka langsung datang ke Kelurahan.

Selain itu Kendala tersebut terjadi karena kurang optimalnya pemahaman Ketua RT mengenai persyaratan kelengkapan dokumen kependudukan. dalam aplikasi KNG tidak adanya menu untuk melihat persyaratan apa saja yang harus disiapkan ketika mengurus dokumen kependudukan. sehingga masyarakat mengalami kesulitan ketika menyiapkan berkas yang akan dibuat.

c. Terwujudnya Kinerja dan Dampak Yang Dikehendaki (*Performance in and impacts*)

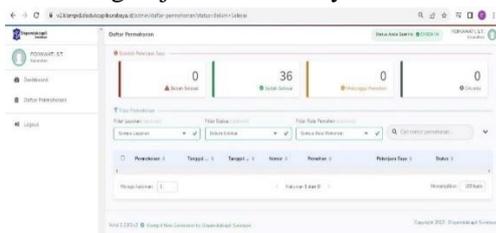
Keberhasilan suatu program mengacu dan mengarah pada implementasi atau pelaksanaan dan dampak (manfaat) yang dikehendaki. Dalam program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya tujuan umumnya yaitu memudahkan masyarakat untuk mengurus layanan mengenai administrasi kependudukan melalui RT terdekat sehingga masyarakat akan lebih sadar mengenai administrasi kependudukan. Program Kalimasada diluncurkan pada bulan juli 2023 yang dilaksanakan oleh seluruh Kelurahan Kota Surabaya yang terdiri dari 34 kecamatan dan 154 Kelurahan salah satu kelurahan yang mengimplementasikan program ini yaitu Kelurahan Margorejo Kota Surabaya. Di Kelurahan Margorejo sendiri terdapat 8 RW 36 RT, program ini baru bisa dijalankan oleh seluruh Kelurahan yang ada di Kota Surabaya pada bulan maret 2023 karena adanya kendala pada sistem aplikasi KNG.

Aplikasi Klampid New Generation (KNG) merupakan aplikasi untuk mendukung jalannya program Kalimasada. Aplikasi KNG merupakan evolusi dari e-klampid, dimana layanan administrasi kependudukan diperbaharui melalui aplikasi. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara mandiri dengan mendownload aplikasi melalui *smartphone* masing-masing. Apabila tidak memiliki *smartphone* atau gagap teknologi maka dapat menemui langsung Ketua RT sebagai pelaksana program. Dalam aplikasi KNG terdapat banyak layanan yang telah disediakan yaitu akta kelahiran, akta kematian, perubahan data dan pindah data.

Di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya Ketika menerapkan program Kalimasada yang dimulai pada bulan maret kemarin masih terdapat adanya kendala

dalam pelaksana program. terdapat beberapa ketua RT yang belum maksimal dalam menjalankan tugasnya sehingga adanya pelimpahan tugas kepada pihak Kelurahan. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman persyaratan dokumen yang akan dibuat menu pada aplikasi Klampid New Generatin (KNG) yang belum optimal. Sehingga dari permasalahan tersebut tidak sesuai dengan tujuan program Kalimasada yang dapat mengurus dokumen kependudukan melalui RT terdekat. Sehingga implementasi program Kalimasada dengan memanfaatkan RT terdekat yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat ketika mengurus dokumen kependudukan masih belum berjalan dengan maksimal.

Tujuan utama dalam program Kalimasada ini sudah tercapai, hal ini dibuktikan dengan masyarakat dapat menerima layanan administrasi kependudukan dengan mudah baik melalui RT terdekat maupun di Kelurahan, sedangkan untuk pelaksana program yaitu ketua RT dalam menjalankan tugasnya masih belum sepenuhnya maksimal. Hal ini terbukti dengan pernyataan Sebagian masyarakat yang sudah melakukan pengurusan dokumen melalui Ketua RT. Di kelurahan Margorejo kota Surabaya terkait dengan implementasi program Kalimasada. maka implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya secara umum sudah terwujud. Terwujudnya implementasi program Kalimasada ini dapat dilihat dari jumlah berkas yang telah diajukan dengan status sudah terselesaikan di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya.



Gambar 7. Tampilan Daftar Pemohon
Sumber : wawancara, 2023

Adanya program Kalimasada masyarakat dapat menerima layanan dengan mudah, sehingga tingkat kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan sudah mulai peka. Sehingga proses pengurusan menjadi lebih efisien.

Pembahasan

Implementasi kebijakan publik adalah salah satu tindakan untuk mencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan. Implementasi kebijakan merupakan tahapan penting dalam menjalankan kebijakan publik. Ada beberapa pendapat yang menjelaskan

mengenai implementasi kebijakan publik.

Menurut Wibawa (Tahir, 2014), implementasi kebijakan adalah untuk menetapkan arah sehingga tujuan kebijakan publik dapat terealisasi sebagai hasil dari kegiatan pemerintah, proses penetapan kebijakan baru bisa dimulai apabila tujuan dan sasaran telah dirancang sehingga dapat mewujudkan tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut.

Dalam menjalankan implementasi kebijakan maka perlu memperhatikan unsur-unsur implementasi kebijakan untuk mencapai keberhasilan dari suatu kebijakan tersebut. Implementasi Program Kalimasada di Kelurahan Margorejo sudah memenuhi unsur-unsur implementasi. Berdasarkan Tachan (2006), unsur-unsur dalam implementasi kebijakan publik yaitu:

1. Unsur pelaksana

Unsur pelaksana merupakan implementor, Dimock dan Dimock dalam Tachan (2006) yaitu:

“Pelaksanaan kebijakan merupakan pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian.

Dalam Implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya, yang menjadi Implementor yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai pembuat program Kalimasada, Lurah sebagai tanggung jawab program Kalimasada dan Ketua RT sebagai Pelaksana program Kalimasada.

2. Adanya program yang telah dilaksanakan

Menurut Grindle dalam Tachan (2006), implementasi merupakan tindakan-tindakan nyata yang dilakukan untuk mendukung keberhasilan suatu program. program atau kegiatan merupakan sudah menggambarkan sumber daya yang digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan.

Program Kalimasada diterapkan secara resmi pada tanggal 22 Juli 2022. Adapun dalam pelepasannya program Kalimasada berpedoman pada SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 Tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya. Program Kalimasada di gencarkan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Walikota Surabaya yang diikuti oleh beberapa Ketua RT yang ada di Kota Surabaya. Adanya program Kalimasada

bertujuan untuk membantu masyarakat Kota Surabaya agar lebih mudah dalam mengurus layanan administrasi kependudukan melalui Ketua RT terdekat. Sehingga masyarakat sadar mengurus administrasi kependudukan, mewujudkan layanan yang ternsparansi sehingga tidak ada biaya administrasi dalam pengurusan.

3. Target group atau kelompok sasaran

Menurut Tachan (2006) menyatakan bahwa target group atau kelompok sasaran merupakan sekelompok orang dalam organisasi atau masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh

Kelompok sasaran merupakan tahap yang sangat penting, untuk menjalankan suatu kebijakan perlu adanya target atau kelompok sasaran. keputusan-keputusan yang dibuat dalam formulasi juga harus disiapkan, sehingga pada suatu kebijakan benar-benar sampai kepada kelompok sasaran yang telah ditentukan. Target atau sasaran dari Implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya yaitu masyarakat Kota Surabaya yang akan mengurus administrasi kependudukan.

Penjelasan diatas merupakan unsur-unsur implementasi kebijakan yang terdapat pada Implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya. Dalam hal ini seluruh unsur yang dipelukan sudah tercapai pada Implementasi Program Kalimasada di Kelurahan Kota Surabaya.

Untuk menilai keberhasilan dari Implementasi Program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya maka digunakan model implementasi Ripley dan Franklin. Dalam model implementasi Ripley dan Franklin terdapat tiga variabel, tiga variabel tersebut yaitu kepatuhan (*compliance*), Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi (*Smoothly Functioning Routines*), dan terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki (*performance in and impacts*).

Pada variabel pertama yaitu kepatuhan, hal yang dilihat adalah tingkat kepatuhan pelaksana kebijakan, baik tingkat kepatuhan dari bawahan maupun tingkat kepatuhan dari atasan dalam mengimplementasikan program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya. Variabel kedua yaitu lancarnya pelaksanaan rutinas fungsi. Pada variabel ini melihat tentang lancarnya pelaksanaan kebijakan dalam kendala-kendala yang dihadapi dalam program Kalimasada. Sedangkan untuk variabel yang terakhir yaitu terwujudnya

kinerja dan dampak yang ditimbulkan, baik dampak positif maupundampak negatif.

Berikut merupakan pemaparan dari analisis Implementasi Program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya. Menurut Ripley dan Franklin, yaitu:

a. Kepatuhan (*Compliance*)

Implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil apabila prosedur dan aturan yang telah ditetapkan dilaksanakan atau dipatuhi sebagai mana mestinya. Berhasil atau tidaknya implementasi kebijakandapat dilihat dari tingkat kepatuhan implementor dalam melaksanakan faktor-faktor yang berkaitan dengan proses penetapan program Kalimasada. Dalam penetapan program Kalimasada diatur dalam SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 Tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya. Di dalam SK tersebut dijelaskan bahwa program ini memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksana program, sehingga pelayanan tersebut bersifat transparan. Adanya program tersebut maka Dispendukcapil Kota Surabaya menciptakan aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk masyarakat Kota Surabaya dalam membuat dokumen kependudukan dengan mudah dan tanpa adanya biaya administrasi.

Walikota Eri Cahyadi sebagai pembuat keputusan menyatakan bahwa pengurusan administrasi kependudukan di Kota Surabaya tidak diupungut biaya administrasi, bahkan di dalam aplikasi Klampid New Generation (KNG) pun juga tidak menunjukkan adanya biaya layanan, semua layanan dapat diakses dan dipantau secara langsung oleh masyarakat. Walaupun dalam pelaksanaannya masyarakat dibantu oleh Ketua RT.

Hal tersebut dapat dilihat dari keadaan lingkungan di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya bahwa dalam memberikan layanan administrasi khususnya Ketua RT sudah tidak ada pungli atau pemungutan liar. Hal tersebut sesuai dengan SK Walikota Surabaya Nomor 188.45/318/436.1.2/2021 Tentang Penetapan Perintisan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) Kota Surabaya.

Indikator kepatuhan, setiap instansi berpegang terhadap aturan hukum yang telah dibuat oleh pemerintah, sehingga dalam pelaksanaannya tidak jauh dengan apa yang diharapkan oleh pemerintah. Kebijakan program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya baik Staff Kelurahan

maupun Ketua RT sama-sama menjalankan program atas dasar hukum yang berlaku, dimana aturan-aturan tersebut dijadikan dasar dalam diberlakukannya program Kalimasada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat bahwa pelaksana program Kalimasada yaitu ketua rt sudah menjalankan tugasnya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan, serta tidak ada pemungutan dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Ketua RT. hal tersebut sesuai dengan SK Walikota Nomor: 188. 45/ 318/ 436.1.2/ 2021. dengan adanya program Kalimasada dalam pengurusan administrasi kependudukan masyarakat tidak perlu lagi minta surat pengantar dari RT dan sudah tidak dimintai “uang”. Di dalam program Kalimasada masyarakat dapat menggunakan aplikasi secara mandiri melalui online. Maka, layanan tersebut menjadi lebih transparan dan bebas adanya biaya administrasi.

b. Lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi (*smoothly functioning routines*)

Implementasi kebijakan publik dapat dikatakan berhasil apabila ditandai dengan lancarannya pelaksanaan rutinitas fungsi dan tidak adanya kendala-kendala yang dikehendaki. Apabila semakin banyak hambatan dalam menjalankan implementasi kebijakan maka menyebabkan tersendatnya rutinitas dalam menjalankan kebijakan sehingga kebijakan tersebut belum berjalan dengan apa yang diharapkan.

Program Kalimasada merupakan salah satu program yang telah dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. dalam menjalankan program ini Dispendukcapil Kota Surabaya berkolaborasi dengan Kelurahan yang ada di Kota Surabaya. sehingga dalam pelaksanaan program Kalimasada Dispendukcapil Kota Surabaya bekerja sama dengan lurah sebagai pengawas yang memiliki tugas sebagai memonitoring jalannya program Kalimasada. sebagai pengawas lurah melakukan fungsi dalam menilai sejauh mana kemajuan dalam menjalankan implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya dilaksanakan oleh 36 Ketua RT, dimana Ketua RT merupakan pelaksana utama dalam program Kalimasada dan juga pemerintah terdekat masyarakat. untuk menjalankan program ini Ketua RT diberikan satu user agar dapat mengakses atau masuk pada aplikasi

KNG untuk menjalankan tugas sebagai pelaksana program Kalimasada. Untuk menjalankan program tersebut Ketua RT dibantu oleh Staff RT atau kader Surabaya hebat jika terdapat kendala.

Dalam pelaksanaan program Kalimasada Ketua RT telah mengalami kendala dalam menjalankan tugasnya. ketika masyarakat saat mengurus dokumen kependudukan apabila mereka tidak mengerti apa saja dokumen yang harus disiapkan seharusnya Ketua RT memberi tahu, tetapi dalam pelaksanaannya ada beberapa RT yang tidak menjalankan tugasnya dengan maksimal, tidak memanfaatkan adanya Staff RT dan Kader Surabaya Hebat yang dapat membantu dan memberikan solusi adanya kendala tersebut. Melainkan Ketua RT langsung memerintahkan masyarakat untuk langsung pergi ke Kelurahan yang dimana kelurahan dapat memberitahu dengan jelas bagaimana pengoperasian aplikasi KNG dan apa saja persyaratan berkas yang harus dibawa.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo sudah menjalankan program tersebut dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam menjalankannya seperti pelaksana program atau beberapa RT masih belum maksimal dalam menjalankan tugasnya, karena sebagai pelaksana seharusnya memahami bagaimana alur atau tata cara dalam pembuatan dokumen kependudukan dan mengetahui apa saja kelengkapan berkas yang harus di kumpulkan. Dalam implementasi program Kalimasada di kelurahan Margorejo Kota Surabaya beberapa Ketua RT hanya bertindak sebagai verifikator.

c. Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang dikehendaki (*performance in and impacts*)

Pada variabel ini membahas tentang terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki. Terwujudnya kinerja yaitu apabila tujuan dari kebijakan berjalan sesuai apa yang diharapkan. Terwujudnya kinerja kebijakan lebih cenderung untuk pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang pendek. Sedangkan dampak adalah seluruh efek yang ditimbulkan oleh suatu kebijakan dalam kondisi kehidupan nyata, baik berdampak positif maupun berdampak negatif. Terwujudnya dampak kebijakan diartikan sebagai pencapaian hasil implementasi dalam waktu yang Panjang.

Dalam implementasi program Kalimasada ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan dan kampung yang tertib mengenai administrasi kependudukan dan memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan melalui RT

setempat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya telah mencapai hasil kinerja yang dikehendaki. Hal tersebut terlihat dari antusias masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan secara mandiri maupun melalui RT terdekat. Jika program Kalimasada ini terus diimplemnetasikan maka tidak menutup kemungkinan masyarakat di Kelurahan Margorejo ini semakin sadar akan pengurusan administrasi kependudukan. selain itu pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih transparan karena dilakukan dan diawasi langsung oleh masyarakat sendiri.

Indikator terwujudnya kinerja dalam implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo telah dibuktikan dengan jumlah masyarakat yang sudah mengurus administrasi kependudukan dalam program Kalimasada di Kelurahan Margorejo sejumlah 36 orang.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan terwujudnya dampak implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya kurang lebih sudah dijalankan selama lima bulan yaitu tidak adanya pungli atau pemungutan liar dalam pengurusan administrasi kependudukan, dikarenakan adanya keterlibatan langsung masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. selain itu program ini berdampak pada kemudahan proses pengurusan administrasi kependudukan karena sudah dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi KNG. Sehingga proses pengurusan menjadi lebih efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian mengenai implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Hal ini, ditandai dengan lancarnya rutinitas dan fungsi dan adanya masalah-masalah yang dihadapi. Masalah yang ada pada implementasi program Kalimasada ini yaitu kepatuhanpelaksana program dalam menjalankan program tersebut masih kurang. Halini terjadi karena masih terdapat beberapa Ketua RT yang melimpahkan tugasnya kepada pihak Kelurahan.

Dalam implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya dianalisis dengan teori Ripley dan Franklin. Dalam teori Ripley dan Franklin terdapat tiga variabel yang digunakan untuk menganalisis. Tiga variabel tersebut

yaitu kepatuhan (*Compliance*), lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi (*Smoothly Functioning Rotines*) dan terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki (*performance in and impacts*).

Dilihat dari variabel yang pertama yaitu kepatuhan (*Compliance*), kepatuhan dari pelaksana program yaitu Ketua RT dalam menjalankan tugasnya sudah berjalan dengan lancar, hal tersebut dibuktikan dengan adanya layanan yang transparan dari adanya keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan dan tidak dipungut biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Variabel kedua yaitu lancarnya pelaksanaan rutinitas fungsi (*Smoothly Functioning Routines*), implementasi program Kalimasada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya belum sepenuhnya tercapai, karena masih terdapat adanya sedikit kendala yang dihadapi, sebagai pelaksana program yaitu KetuaRT tidak menjalankan tugasnya dengan maksimal. Adanya pelimpahan tugas kepada Pihak Kelurahan yang diakibatkan karena tidak mengetahui dengan jelas persyaratan berkas yang harus disiapkan ketika pengurusan administrasi kependudukan.

Variabel yang terakhir yaitu Terwujudnya Kinerja dan dampak yang dikehendaki (*Performance in and impacts*) dalam implementasi program Kalimasada di kelurahan Margorejo Kota Surabaya sudah mencapai hasil yang dikehendaki. hal ini ditandai dengan terwujudnya hasil kinerja (pencapaian jangka pendek) program Kalimasada yaitu masyarakat yang lebih antusias dansadar akan pengurusan administrasi kependudukan serta proses pelayanan yang lebih transparan. Selain itu dampak (pencapaian jangka Panjang) implementasi Program Kalimasada yaitu menghilangkan praktek pemungutan liar dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan, serta terwujudnya pelayanan yang lebih efisien. Maka masyarakat juga lebih sadar mengenai pengurusan administrasi kependudukan karena menerima layanan dengan efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, D. (2010). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi aKependudukan dan Kebijakan UGM.
- Agustino, L. (2014). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Antasah, P. A. (2022). *Menganalisis Program Kalimasada Kota Surabaya Dari Perspektif Prinsip*

Dasar Birokrasi Weberian. *Jurnal Pengabdian Nasional*, 02(06), 88–97.

Aulia, N. F. (2018). *Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya*

Dispendukcapil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Universitas Brawijaya.

Fanny, A. O. (2023). Implementasi Klampid New Generation (KNG) Untuk Mempermudah Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya. *Administrasi Publik*, 3, 185. ht

Febrianti, O., & Prabawati, I. (2023).

Dalam Fakta Realitas. Universitas Negeri Gorontalo Press.

Kansil, R. (2022). Implementasi Program Kelurahan Hebat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Paceda Kecamatan Madidir Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII, 45–54.

Lailatul Rizka Nur. (2022). Pengoptimalan Layanan Administrasi Kependudukan Dengan Penggunaan E-Klampid Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Dr. Soetomo. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2875–2879.

Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Restu, W. K. (2010). *Asas Metodologi penelitian*.

Ripley, R. B., & Franklin, G. A. (1986). *Implementation and Bureaucracy* (Second Edi).

The Dorsey Press.

Sabaruddin Abdul. (2015). *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*. Graha Ilmu.

Setya, P. A. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3, 112–117.

Subarsono. (2015). *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar.

Sugiyanto, P. . (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RAD*.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Alfabeta).

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*

Implementasi Kebijakan SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kantor Desa Sekarputih , Kecamatan Bagor , Kabupaten Nganjuk. *Publika*, Volume 11, 1435–1446.

Islamy, M. I. (2009). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksara.

Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. Gorontalo : UNGPress.

Kadji, Y. (2016). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi*