



Inovasi Kebijakan Program Kalimasada Melalui Jemput Bola Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonorejo Rungkut

Ima Nur Rosyida

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Yusuf Hariyoko

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi penulis: imanurrosyida@gmail.com

Abstract. *E-Government and Digital Governance serve as crucial foundations in the transformation of public services, leveraging information and communication technology. The primary focus is to provide easy and efficient access for the community. Through innovations such as the "Jemput Bola Administrasi Kependudukan" (Administration Retrieval Initiative) within the Kalimasada program, the Surabaya city government expedites administrative processes by utilizing the Klampid New Generation (KNG) website. This research aims to optimize this innovation in the Wonorejo Rungkut sub-district of Surabaya. Standards of public service regulated by laws serve as benchmarks for enhancing service quality, covering procedures, processing time, costs, service offerings, infrastructure, and staff competencies. The research findings indicate that service procedures run smoothly, processing times are relatively fast, services are provided free of charge, service offerings include various citizenship documents, and infrastructure is adequate. This innovation reflects the integration of technology into governance, accelerating and streamlining public administration processes.*

Keywords: *Public Service, Civil Administration, KALIMASADA*

Abstrak. *E-Government dan Digital Governance menjadi landasan penting dalam transformasi pelayanan publik, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Fokus utama adalah memberikan akses yang mudah dan efisien bagi masyarakat. Melalui inovasi seperti "Jemput Bola Administrasi Kependudukan" dalam program Kalimasada, pemerintah kota Surabaya mempercepat proses administrasi dengan memanfaatkan situs web Klampid New Generation (KNG). Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan inovasi tersebut di Kelurahan Wonorejo Rungkut, Surabaya. Standar pelayanan publik yang diatur oleh Undang-Undang menjadi tolok ukur dalam peningkatan kualitas layanan, mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana-prasarana, dan kompetensi petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dijalankan dengan lancar, waktu penyelesaian relatif cepat, biaya pelayanan gratis, produk pelayanan mencakup berbagai dokumen kependudukan, dan infrastruktur yang memadai. Inovasi ini mencerminkan integrasi teknologi dalam tata kelola pemerintahan, mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi publik.*

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, KALIMASADA*

LATAR BELAKANG

E-Government adalah istilah yang merujuk pada pelayanan publik yang disediakan kepada masyarakat oleh pemerintah dan organisasi lainnya di sektor bisnis dengan menggunakan teknologi dan internet. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum, termasuk barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik. Lebih lanjut, Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa setiap penduduk memiliki hak untuk memperoleh dokumen kependudukan.

Received April 30, 2024; Accepted Mei 16, 2024; Published Agustus 30, 2024

* Ima Nur Rosyida, imanurrosyida@gmail.com

Governansi digital dalam konteks sektor publik merujuk pada pengelolaan pemerintahan yang menggunakan teknologi atau internet. Sektor publik berupaya untuk menyediakan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat tanpa memerlukan pertemuan langsung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, melalui Kantor Kelurahan Wonorejo Rungkut, menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mengajukan administrasi kependudukan secara mandiri melalui platform bernama KNG (Klampid New Generation). KNG adalah sebuah sistem teknologi yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dan dapat diakses oleh seluruh warga di wilayah Pemerintah Kota Surabaya. Situs ini menyediakan berbagai layanan yang mempermudah masyarakat dalam proses administrasi dokumen penduduk dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik merupakan kriteria yang harus diikuti oleh penerima layanan, yang mencakup:

1. Prosedur pelayanan, termasuk penanganan pengaduan oleh penerima layanan.
2. Waktu penyelesaian, dari saat permohonan diajukan hingga layanan selesai.
3. Biaya layanan, termasuk detail tarif yang berlaku dalam proses layanan.
4. Produk layanan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Infrastruktur, yang mencakup penyediaan sarana dan prasarana layanan publik yang memadai.
6. Kompetensi petugas pelayanan, yang ditentukan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang sesuai.

Kelurahan Wonorejo Rungkut merupakan salah satu kelurahan di Kota Surabaya dengan jumlah penduduk per 15 Mei 2024 adalah 19.732 (berdasarkan data Cek In Warga). Hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk Kelurahan Wonorejo Rungkut mengenai kesadaran dan ketertiban dalam mengurus dokumen kependudukan. Dari jumlah penduduk yang tertera diatas, sebagian dari jumlah tersebut belum memperbaharui dokumen kependudukan seperti terdapat warga yang belum melakukan perekaman E-KTP, belum memiliki akta kelahiran, belum memiliki IKD (Identitas Kependudukan Digital), dan beberapa dokumen kependudukan yang lainnya. Beberapa penyebab warga kurang tertib dalam memperbaharui dokumen kependudukan adalah malas mengurus di kelurahan karena antre, banyak persyaratan yang harus dilengkapi, tidak ada waktu luang untuk mengurus dan masih banyak alasan yang lain.

Tabel 1.1 Data Warga Kelurahan Wonorejo Rungkut

NO	RW	RT	TOTAL JIWA	TOTAL KK
1	1	1	<u>670</u>	<u>208</u>
2	1	2	<u>499</u>	<u>164</u>
3	1	3	<u>799</u>	<u>267</u>

NO	RW	RT	TOTAL JIWA	TOTAL KK
4	1	4	<u>780</u>	<u>259</u>
5	10	1	<u>392</u>	<u>123</u>
6	10	2	<u>324</u>	<u>90</u>
7	10	3	<u>347</u>	<u>96</u>
8	2	1	<u>140</u>	<u>45</u>
9	2	2	<u>223</u>	<u>73</u>
10	2	3	<u>152</u>	<u>48</u>
11	2	4	<u>143</u>	<u>44</u>
12	2	5	<u>156</u>	<u>48</u>
13	2	6	<u>197</u>	<u>68</u>
14	3	1	<u>300</u>	<u>99</u>
15	3	2	<u>532</u>	<u>163</u>
16	3	3	<u>318</u>	<u>99</u>
17	3	4	<u>274</u>	<u>88</u>
18	3	5	<u>140</u>	<u>36</u>
19	4	1	<u>280</u>	<u>90</u>
20	4	2	<u>258</u>	<u>83</u>
21	4	3	<u>129</u>	<u>43</u>
22	5	1	<u>267</u>	<u>84</u>
23	5	2	<u>203</u>	<u>61</u>
24	5	3	<u>265</u>	<u>81</u>
25	5	4	<u>208</u>	<u>71</u>
26	6	1	<u>229</u>	<u>76</u>
27	6	2	<u>202</u>	<u>62</u>
28	6	3	<u>175</u>	<u>61</u>
29	6	4	<u>525</u>	<u>168</u>
30	6	5	<u>249</u>	<u>82</u>
31	6	6	<u>242</u>	<u>84</u>
32	6	7	<u>271</u>	<u>90</u>
33	6	8	<u>149</u>	<u>49</u>
34	7	1	<u>532</u>	<u>176</u>
35	7	2	<u>374</u>	<u>122</u>
36	7	3	<u>359</u>	<u>117</u>
37	7	4	<u>886</u>	<u>289</u>
38	7	5	<u>730</u>	<u>221</u>
39	7	6	<u>562</u>	<u>184</u>
40	7	7	<u>245</u>	<u>74</u>
41	7	8	<u>98</u>	<u>31</u>
42	7	9	<u>242</u>	<u>78</u>
43	8	1	<u>419</u>	<u>134</u>

NO	RW	RT	TOTAL JIWA	TOTAL KK
44	8	10	<u>517</u>	<u>156</u>
45	8	2	<u>310</u>	<u>104</u>
46	8	3	<u>394</u>	<u>119</u>
47	8	4	<u>992</u>	<u>313</u>
48	8	5	<u>328</u>	<u>103</u>
49	8	6	<u>586</u>	<u>181</u>
50	8	7	<u>530</u>	<u>165</u>
51	8	8	<u>341</u>	<u>106</u>
52	8	9	<u>247</u>	<u>75</u>
53	9	1	<u>270</u>	<u>85</u>
54	9	2	<u>281</u>	<u>94</u>
55	9	3	<u>451</u>	<u>147</u>
Total Penduduk			19.732	6.277

Sumber: Situs Cek In Warga

Oleh sebab itu sangat diperlukan “jemput bola” dalam mengurus dokumen kependudukan di Kelurahan Wonorejo Rungkut. Salah satu tujuan dilakukannya jemput bola adminduk adalah memudahkan warga Kelurahan Wonorejo Rungkut dalam memperbaharui dokumen kependudukan. Sehingga tercipta warga yang sadar dan tertib akan administrasi kependudukan. Dan apabila suatu hari dokumen tersebut diperlukan, warga tidak perlu lagi memikirkan bagaimana kepengurusannya. Untuk itu, tujuan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan, yaitu tentang bagaimana "jemput bola administrasi kependudukan" menjadi sebuah inovasi dalam program Kalimasada di Kelurahan Wonorejo Rungkut, dan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi dari implementasi "jemput bola administrasi kependudukan" di Kelurahan Wonorejo Rungkut. Penelitian ini berfokus pada dua hal utama: 1) Pelaksanaan "jemput bola administrasi kependudukan" dalam program Kalimasada; dan 2) Optimalisasi "jemput bola administrasi kependudukan" dalam program Kalimasada di Kelurahan Wonorejo Rungkut. Konsep ini didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 139 Tahun 2022 mengenai Daftar Inovasi Daerah.

KAJIAN TEORITIS

Digital Government

Menurut Welchman (2015:11) dalam (Naufal Ali Husni, 2023) digital governance menjelaskan lebih detail bahwa dalam *digital governance* terdapat tiga strategi yang harus diperhatikan yaitu:

1. Strategi Digital adalah pendekatan organisasi dalam memanfaatkan internet dan World Wide Web (jaringan internet global) yang terdiri dari dua komponen utama, yaitu prinsip panduan dan target kinerja.
2. Kebijakan Digital merupakan dasar bagi pengelolaan layanan secara daring.
3. Standar Digital bertujuan untuk memastikan kualitas dan efektivitas optimal dalam pemanfaatan teknologi digital. Digital Era Governance

Zaman digital menghadirkan transformasi birokrasi modern menjadi birokrasi digital, di mana pergeseran dari penggunaan "kertas" menuju "data" menjadi ciri khasnya. Infrastruktur digital seperti kode, algoritma, dan platform baru menjadi landasan utama, sedangkan jejak digital menggantikan peran arsip tradisional. Selain itu, para ahli kini digantikan oleh para ilmuwan data. (Muellerleile & Robertson, 2018) dalam (Catherine Panggabean & Nur Laila Meilani, 2023). Dampak digitalisasi pada tata kelola pemerintahan dalam model digital era governance dapat dianalisis dari tiga perspektif:

A. Reintegrasi

Reintegrasi merujuk pada kolaborasi antara berbagai lembaga pemerintah untuk mencapai pengelolaan dan pengendalian sektor publik yang efektif dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam *era digital*.

B. Needs-based holism

Needs-Based Holism mengacu pada upaya organisasi pemerintah untuk mengembangkan layanan publik yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dengan menggunakan perkembangan teknologi dalam era digital.

C. Perubahan Digitalisasi

Perubahan digitalisasi berarti menggunakan secara maksimal sistem manajemen informasi, termasuk pentingnya penggunaan komunikasi melalui internet yang menggantikan metode kerja konvensional.

METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan di Kantor Kelurahan Wonorejo Rungkut yang terletak di Jalan Raya Wonorejo No. 1, Wonorejo, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur 60296, menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran sistematis dan fakta yang akurat mengenai bidang-bidang tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan teknik penentuan informan yang menggunakan metode snowball sampling. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, penyederhanaan data, dan pembuatan deskripsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya meningkatkan kecepatan dalam memberikan layanan menjadi fokus utama Dispendukcapil Kota Surabaya dan Kelurahan Wonorejo Rungkut saat melayani administrasi penduduk di kota tersebut. Dalam upaya meningkatkan mutu layanan publik dan memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, Dispendukcapil Kota Surabaya dan Kelurahan Wonorejo Rungkut selaku penyelenggara pelayanan publik telah mengenalkan inovasi bernama “Jemput Bola Administrasi Kependudukan” sebagai bagian dari program Kalimasada. Langkah ini secara resmi disahkan melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 139 Tahun 2022 tentang Daftar Inovasi Daerah. Pelayanan yang disediakan dalam program "Jemput Bola Administrasi Kependudukan" Kota Surabaya dapat dilihat melalui standar pelayanan yang mencakup prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, produk layanan, infrastruktur, dan kompetensi petugas pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan

Langkah-langkah pelayanan yang terkait dengan implementasi aturan yang telah ditentukan sebelumnya telah berjalan dengan lancar di Kantor Kelurahan Wonorejo Rungkut Kota Surabaya. Kerjasama yang baik antara penyelenggara layanan dan masyarakat penerima layanan dalam program jemput bola administrasi kependudukan menunjukkan kesesuaian prosedur pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

2. Periode Waktu Penyelesaian

Periode waktu penyelesaian merujuk pada periode dari awal pengajuan permohonan layanan hingga penyelesaian pengajuan permohonan. Pengurusan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dalam satu hari asalkan tidak ada hambatan. Faktanya, setelah selesai mengajukan permohonan, warga menerima kitir sebagai bukti pengajuan. Dengan pengiriman kitir ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui Kantor Kelurahan Wonorejo Rungkut telah menetapkan batas waktu penyelesaian layanan bagi masyarakat yang menggunakan program jemput bola administrasi kependudukan.

3. Biaya Pelayanan

Kantor Kelurahan Wonorejo Rungkut Kota Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan jemput bola administrasi kependudukan memberikan pelayanan tanpa biaya sepeser pun (gratis). Hal ini salah satu wujud dan bentuk inovasi program Kalimasada dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

4. Produk Pelayanan

Pelayanan jemput bola administrasi kependudukan mencakup produk berbagai dokumen seperti Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK) baru, akta kelahiran, dan akta kematian. Hasil dari layanan ini berupa penerbitan kartu KIA, KK baru, akta kelahiran, dan akta kematian.

5. Infrastruktur

Infrastruktur yang tersedia di Kantor Kelurahan Wonorejo Rungkut Kota Surabaya meliputi perangkat komputer, printer, jaringan WiFi, dan berbagai infrastruktur pendukung lainnya. Tidak hanya itu, terdapat fasilitas lain seperti tempat duduk yang luaman banyak dan nyaman untuk di tempati, ruangnya pun dingin, bersih dan wangi. Sehingga warga Kelurahan Wonorejo Rungkut sangat senang akan fasilitas yang tersedia. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur yang tersedia di Kantor Kelurahan Wonorejo Rungkut sudah memadai.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Petugas pelayanan membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan baik di Kelurahan Wonorejo Rungkut maupun di Balai RW. Hal ini sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki.

Tabel 1.2
Data Target Jemput Bola Adminduk

Data Target	RW	Target Semula	Target Menjadi
Belum Mempunyai KIA	1	118	24
	5	51	12
	7	197	50
	9	58	20
Kawin Belum Tercatat	1	100	25
	5	40	15

Sumber: Data Cek In Warga

KESIMPULAN DAN SARAN

E-Government dan Digital Governance memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan inovasi seperti "Jemput Bola Administrasi Kependudukan" di Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Wonorejo Rungkut, merupakan langkah positif dalam mempercepat dan menyederhanakan proses administrasi kependudukan. Standar pelayanan publik yang diatur oleh undang-undang menjadi panduan dalam memastikan kualitas layanan yang optimal, mencakup aspek seperti prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana-prasarana, dan kompetensi petugas.

Dalam implementasi "Jemput Bola Administrasi Kependudukan", berbagai aspek standar pelayanan telah terpenuhi dengan baik. Prosedur pelayanan dijalankan dengan lancar, waktu penyelesaian relatif cepat, biaya pelayanan gratis, produk pelayanan mencakup berbagai dokumen kependudukan, dan sarana-prasarana yang tersedia memadai. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat.

Untuk memastikan berkelanjutan dan peningkatan lebih lanjut dalam pelayanan publik, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Pemerintah Kota Surabaya perlu terus mengembangkan dan memperbarui inovasi dalam pelayanan publik, termasuk memanfaatkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
2. Meningkatkan program pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi petugas layanan publik menjadi esensial agar mereka mampu menyediakan layanan yang lebih optimal dan responsif terhadap tuntutan masyarakat.
3. Kontinuitas evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan program "Jemput Bola Administrasi Kependudukan" di seluruh kelurahan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan.
4. Pentingnya memperluas cakupan aksesibilitas layanan online bagi masyarakat, termasuk pemberian edukasi dan pelatihan bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Dengan memperhatikan saran-saran tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kota Surabaya dapat terus meningkat, memberikan dampak positif bagi masyarakat, dan mengarah pada terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan inklusif.

DAFTAR REFERENSI

- Aliatin, N. (2023). Pengoptimalisasian Program KALIMASADA Melalui Kegiatan Sayang Warga Di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(1), 71–80. <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v4i1.222>
- Arini, N. D., & Hariyoko, Y. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 713–718.
- Catherine Panggabean, & Nur Laila Meilani. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721–728. ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
- Naufal Ali Husni, M. (2023). Digital Governance Pada Platform Simpati 2.0 Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 1–27.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>
- Setiyowati, T. T., & Indartuti, E. (2022). Efektivitas Program Kalimasada di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 02(02), 114.
- 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*, 487–498. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>