

## **PERAN KADER SURABAYA HEBAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SAYANG WARGA (ASW) DI KELURAHAN KALIRUNGKUT KECAMATAN RUNGKUT SURABAYA**

**Fatlakah<sup>1)</sup>, Ika Devy Pramudiana<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email: fatlakah26@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai upaya perbaikan sistem pelayanan publik, terutama pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan mudah, untuk mengatasi masalah kemiskinan dan pengangguran saat ini yang berdampak di akses pelayanan kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Kader Surabaya Hebat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sayang Warga di Kelurahan Kalirungkut Kecamatan Rungkut, menemukan faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sayang Warga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris peran kader. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian wawancara guna memperoleh data primer dan sekunder serta data pendukung lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses kajian peran Kader Surabaya Hebat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sayang Warga (ASW) mendapatkan ketepatan prosedur dalam tugas pokok dan fungsi berdasarkan SK Peraturan Walikota No. 4 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Kota Surabaya. Ketepatan target dibuktikan dari hasil data verifikasi dan validasi menunjukkan angka 80%. Yang terakhir adalah ketepatan pelaksana proses hasil komunikasi dan kerjasama dari Kader Surabaya Hebat dan staf Kelurahan Kalirungkut. Faktor pendukung dalam peran kader adalah sebagai motivator, administrator, dan edukator serta pendampingan pemerintah kelurahan. Faktor penghambat yang ditemukan yaitu kondisi sosial ekonomi dan sumber daya. Pada akhirnya pemerintah sebaiknya menyediakan fasilitas pelatihan menggunakan aplikasi pada kegiatan Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Kalirungkut Kecamatan Rungkut. Selain itu perlu ditingkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya memiliki administrasi kependudukan sebagai identitas jati diri. Ada intervensi skala prioritas dari pemerintah untuk program Aplikasi Sayang Warga (ASW) selain masalah kesehatan antara lain pendidikan dan sosial.

**Kata Kunci: Kader Surabaya Hebat, Administrasi Kependudukan, Aplikasi Sayang Warga**

### *Abstract*

*The Surabaya City Government has made various efforts to improve the public service system, especially fast and easy population administration services, to overcome the current problems of poverty and unemployment which have an impact on access to public health services. This research aims to find out the role of Great Surabaya Cadres in population administration services through the Sayang Warga Application in Kalirungkut Village, Rungkut District, to find inhibiting and supporting factors in population administration services through the Dear Citizen Application. The method used in this research is a qualitative descriptive method. The data sources used are primary and secondary data sources related to the empirical situation and conditions of the cadre's role. In this research, the author used interview research to obtain primary and secondary data as well as other supporting data. The results of the research show that in the process of studying the role of Great Surabaya Cadres in population administration services through the Citizens' Love Application (ASW) they obtained procedural accuracy in their main tasks and functions based on Mayor Regulation Decree No. 4 of 2022 concerning Village Service Standards in the Surabaya City Environment. The accuracy of the target is proven by the results of verification and validation data showing a figure of 80%. The last one is the accuracy of implementing the process as a result of communication and cooperation between the Great Surabaya Cadres and Kalirungkut Sub District staff. Supporting factors in the role of cadres*

*are as motivators, administrators and educators as well as providing assistance to the sub-district government. The inhibiting factors found were socio-economic conditions and resources. In the end, the government should provide training facilities using applications for Great Surabaya Cadre activities in Kalirungkut Village, Rungkut District. Apart from that, it is necessary to increase public knowledge about the importance of having population administration as an identity. There is a priority scale intervention from the government for the Community Care Application (ASW) program, apart from health issues, including education and social issues.*

**Keywords:** *Great Surabaya Cadre, Population Administration, Dear Citizens Application*

## **A. LATAR BELAKANG**

Setiap negara mempunyai tujuan dalam program pelayanan publik lebih baik. Berbagai cara berupaya menggunakan strategi dalam pelayanan publik dengan pembangunan sumberdaya yang bertujuan meningkatkan sumberdaya manusia berkualitas serta inovatif. Pemerintah Kota Surabaya mempunyai strategi dalam pembangunan dengan sasaran perbaikan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan mudah agar dapat mengatasi masalah kemiskinan dan pengangguran saat ini.

Dalam hal ini masalah kemiskinan berdampak pada penggunaan akses pelayanan kesehatan masyarakat. Sedangkan angka kemiskinan di kota Surabaya pada saat ini masih menunjukkan angka 219,427 jiwa atau 75.069 KK (dikutip dari sumber informasi BPS Kota Surabaya). Seseorang menjadi tidak sederajat secara kondisional dan tidak akan mampu memperoleh hak-haknya yang lain dengan persyaratan harus memiliki identitas kependudukan yang dibutuhkan setiap waktu. Oleh sebab itu untuk mendapatkan itu semua diharapkan masyarakat warga Kota Surabaya bisa melengkapi data identitas diri dengan memiliki administrasi kependudukan sebagai dasar untuk mengakses layanan kesehatan dan sosial melalui aplikasi.

Berangkat dari Peraturan Presiden (Perpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Perpres ini menuntut pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dan cepat. Sehingga secara otomatis baik itu pusat atau kabupaten/kota banyak menciptakan inovasi dalam pelayanan publik. Istilah *E-Government* berhubungan dengan kemampuan untuk

menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis dan di antara instansi pemerintah itu sendiri baik antara eksekutif, yudikatif, maupun legislatif. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan dimana saja. Ini dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada sepuluh tahun terakhir era pemerintahan Pak Eri Cahyad, MT dan Armudji, yang beberapa tahun ini melakukan beberapa inovasi pelayanan publik kota Surabaya dan mendapatkan apresiasi kepada masyarakat Surabaya dan instansi lainnya, serta mendapatkan penghargaan.

Pemerintah Kota Surabaya memang diakui secara nasional menjadi pelopor *E-Government* di Pemerintahan kota Surabaya yang sudah dibangun sejak beberapa tahun lalu yaitu tahun 2002 silam. Beberapa inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan yang pernah dibuat di Kota Surabaya yaitu adanya aplikasi yang mudah cepat dan inovatif. Dengan demikian pemerintah segera melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government* sehingga dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Walikota Surabaya saat ini sedang melakukan gerakan masyarakat yang sinergis untuk kemajuan Kota Surabaya dengan menciptakan program aplikasi yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan warganya dengan

melibatkan peran kader. Kader-kader yang sebelumnya melaksanakan peran dan tugas yang berbeda-beda sekarang dilebur menjadi Kader Surabaya Hebat tanpa ada perbedaan dengan kader yang lainnya. Peran Kader saat ini sangat diperlukan untuk membantu selain pendataan yang terpenting adalah Komunikasi, Informasi Edukasi (KIE) kepada warga sesuai tugas dan fungsi sebagai kader.

Berdasarkan kebijakan Peraturan Walikota Surabaya No. 14 Tahun 2022 tentang Pemberian Jasa Pelayanan atau Honorarium Bagi Warga Pelayan Masyarakat di Kota Surabaya. Warga pelayan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 meliputi Kader Surabaya Hebat Dengan adanya Kader Surabaya Hebat yang saat ini jumlahnya mencapai 28.848 kader (sumber berita Diskominfo kota Surabaya) dengan segala upaya hasil temuan permasalahan di masyarakat dapat dengan cepat diketahui permasalahannya serta kebutuhan apa yang warga butuhkan. Hasil dari temuan peran kader di lapangan adalah masih banyak warga Surabaya yang belum memiliki identitas dan melengkapi administrasi kependudukan antara lain: KK (Kartu Keluarga) Barcode, E- KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan KIA (Kartu Identitas Anak). Bahwasanya dengan memiliki kartu identitas tersebut permasalahan yang mereka hadapi di masyarakat bisa teratasi, upaya untuk kepentingan kesehatan, pendidikan, sosial, dan ekonomi serta kebutuhan yang lainnya.

Adapun intervensi yang menjadi prioritas dalam Aplikasi Sayang Warga (ASW) adalah masalah kesehatan. Sasarannya program ini adalah warga dengan permasalahan kesehatan dan sosial yang ditemukan antara lain Ibu Hamil (Bumil), Ibu Nifas (Bufas) yang Risiko Tinggi (Risti), bayi lahir risiko tinggi serta balita stunting dan Calon Pengantin (Catin) yang kurang gizi. Ini menunjukkan bahwa peran kader di Kecamatan Rungkut sangat diperlukan untuk membantu memecahkan permasalahan di lapangan. Sedangkan data balita stunting di Surabaya mencapai angka 923 balita pada akhir bulan Desember 2022 dan menjadi angka 651 balita per 30 Juni 2023. Sedangkan data balita

stunting di Surabaya mencapai angka 923 balita pada akhir bulan Desember 2022 dan menjadi angka 651 balita per 30 Juni 2023. Data Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) di kota Surabaya masih tinggi jumlahnya yaitu 10.805.588 itu menunjukkan pengentasan kemiskinan belum maksimal dengan data tahun 2022 (sumber dari TAPD Pemkot Surabaya).

Untuk permasalahan sosial bisa melihat penghasilan serta pekerjaan yang mereka miliki serta memantau berapa jumlah anggota keluarga yang hidup dalam satu rumah, yang terkadang masih ada satu rumah dengan kondisi kurang layak menurut kriteria rumah sehat penghuninya tiga sampai empat kepala keluarga. Pendataan yang menggunakan handphone android di program Aplikasi Sayang Warga (ASW) yang dapat diakses melalui website di Chrome.

Menurut Hengki W. Pramana, Aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti sistem perniagaan, game pelayanan masyarakat, periklanan atau semua proses yang hampir dilakukan manusia. Setiap kader yang telah ditunjuk oleh kelurahan, memiliki akun sebagai dasar login untuk mengisi form pendataan pada aplikasi tersebut. Dengan Aplikasi Sayang Warga (ASW) secara otomatis kader memberi data kepada Pemerintah Kota Surabaya adalah yang benar-benar warga Surabaya berada di lingkungan wilayah masing-masing sehingga data menjadi valid.

Dari gambaran dan penjelasan diatas tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Kader Surabaya Hebat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sayang Warga (ASW). Dalam pencapaian proses kegiatan dapat dijelaskan oleh faktor pendukung dan faktor penghambat selama kegiatan di wilayah dan mampu memberikan intervensi pada permasalahan yang lebih cepat dan tepat sasaran bagi Pemerintah Kota Surabaya.

Adapun faktor penghambat dari pelayanan administrasi kependudukan terhadap peran kader menggunakan Aplikasi Sayang Warga adalah kurangnya pengetahuan warga tentang pentingnya memiliki kelengkapan administrasi kependudukan di dalam kehidupan

sehari-hari yang berhubungan dengan kesenjangan sosial, kebutuhan kesehatan serta pengentasan kemiskinan. Namun faktor hambatan tersebut juga ada faktor pendukung yaitu efektifitas peran kader terhadap pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan Aplikasi Sayang Warga yang mampu mengolah data warga secara cepat dan tepat serta sesuai dengan di lapangan.

Harapannya dari aplikasi ini warga Kota Surabaya lebih banyak yang terbantu dan dari RT RW lebih cepat mengetahui kondisi serta status warganya sendiri yang menurut Kadir (2008:3) program aplikasi ini program yang siap pakai atau yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna. Dan menjadi inspirasi dari kota-kota lain untuk meraih kesuksesan dengan mendapatkan penghargaan *E-Government* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) di Jakarta pada tahun 2012 karena keberhasilan melalui bermacam-macam aplikasi menggunakan sistem IT. Demi untuk memberikan pelayanan prima di Kelurahan Kalirungkut dan Kecamatan Rungkut selain staf-stafnya Kader Surabaya Hebat juga diberi pelatihan, pembekalan sehingga mereka dapat membantu memberikan pelayanan yang terbaik bagi kader juga warganya. Kini berbagai pelayanan publik terutama pelayanan administrasi sudah cukup diurus lewat tingkat kelurahan dan kecamatan. Dengan adanya peran Kader Surabaya Hebat berharap bisa menciptakan inovasi-inovasi dan bersinergi dengan hasil pendataan administrasi kependudukan lebih valid serta dapat membantu memudahkan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik saat ini.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pelayanan**

Pengertian pelayanan menurut Hayat (2017:22) adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang telah diatur dalam perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau

pengabdian sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dalam kemanfaatan secara profesional dan proporsional.

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Bentuk dan cara pelayanan yang merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) Biaya pelayanan
- d) Produk pelayanan
- e) Sarana dan prasarana
- f) Kompetensi tugas pelayanan

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa. Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Invancevich dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan. Berdasarkan pendapat Fisk dalam (Mindarti, 2016:2) mengemukakan bahwa esensi pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, dan aktivitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaian ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan.

## 2. Asas Pelayanan

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dapat dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a) Kepentingan umum
- b) Kapasitas hukum
- c) Kesamaan hak
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban
- e) Profesional
- f) Partisipatif
- g) Persamaan perlakuan atau tindakan
- h) Diskriminatif
- i) Keterbukaan
- j) Akuntabilitas
- k) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- l) Ketepatan waktu serta kemudahan dan keterjangkauan

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Adil dan tidak diskriminatif
- b) Cermat
- c) Santun dan ramah
- d) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e) Profesional
- f) Tidak mempersulit

- g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l) Sesuai dengan kepastian
- m) Tidak menyimpang dari prosedur

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

## 3. E-Government

*E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. Menurut pakar (Eko Indrajit, 2002) *E-Government* merupakan sebuah konsep memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, tetapi pengertian maupun faktor-faktor sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, dan kondisi masing-masing negara.

Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang lebih besar secara cepat dan akurat. Dengan memanfaatkan internet maka akan muncul sangat banyak pengembangan layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat,

dimana masyarakat diharapkan dapat secara mandiri melakukan registrasi memantau penyelesaian dalam pelayanan publik lainnya.

*E-Government* mempunyai empat hubungan dasar yaitu *Government to Citizen/G2C* (pemerintah dengan warga), *Government to Business/G2B* (pemerintah dengan swasta), *Government to Government/G2G* (pemerintah dengan pemerintah), dan *Government to Employee/G2E* (pemerintah dengan pegawainya atau ASN).

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang disebutkan sebelumnya diatas Presiden Republik Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam instruksi tersebut disebutkan bahwa pemerintah pusat dan daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya.

#### 4. Pengertian Kader

Pengertian kader adalah tenaga sukarela yang dipilih oleh masyarakat dan bertugas mengembangkan masyarakat. Dalam hal ini bisa disebut sebagai penggerak dan agen pelopor pembaharuan di masyarakat. Direktorat Bina Serta Masyarakat Departemen Kesehatan Republik Indonesia (1992) memberikan batasan kader sebagai warga masyarakat setempat yang dipilih dan ditinjau oleh masyarakat dan dapat bekerja secara sukarela bersedia berperan melaksanakan dan mengelola kegiatan di masyarakat.

Menurut WHO (1995) kader kesehatan adalah seorang laki-laki atau perempuan yang dipilih masyarakat dan dilatih untuk menangani masalah-masalah kesehatan seseorang maupun masyarakat serta bekerja dalam hubungan kegiatan (Yulifah, 2009). Kader dapat juga diartikan sebagai berikut:

- a) Huruf K artinya Kompetensi, kader harus punya keterampilan dan keahlian.
- b) Huruf A artinya Aktif tentu saja kader harus aktif dalam segala hal ketika berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat luas. Aktif dalam pelaporan apalagi administrasi rutin untuk bukti pendukung kegiatan.
- c) Huruf D artinya Dedikasi, dimana kader harus memberikan contoh dan suri tauladan yang baik bersikap maupun dalam perkataan harus tetap dijaga dengan baik.
- d) Huruf E berarti Efektif, kader harus bisa menyesuaikan cara untuk melaksanakan kegiatan yang benar-benar menyesuaikan waktu dengan atau disebut situasi dan kondisi wilayah dan lingkungan.
- e) Huruf R berarti Relasi, makna relasi sendiri adalah hubungan berkomunikasi dengan orang lain yang mampu menjaga dan menjalin hubungan interaksi dua arah yang proaktif.

#### 5. Peran Kader

Kader berperan serta yang besar dalam upaya meningkatkan kemampuan masyarakat menolong dirinya untuk menolong dirinya untuk mencapai derajat yang lebih optimal dan membina masyarakat dalam bidang kesehatan. Peran Kader sebagai fungsinya:

- a) Berperan Sebagai Motivator

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) yaitu motivasi dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Dalam hal ini kader memotivasi masyarakat untuk mengikuti program-program yang telah difasilitasi pemerintah dan diperuntukkan masyarakat Kegiatan yang dapat dilakukan sebagai bentuk peran kader sebagai motivator.

- b) Berperan Sebagai Administrator

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), administrasi dalam

arti luas adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dalam penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Sehingga dapat diartikan administrator ialah orang yang bertugas untuk mengurus hal-hal administrasi atau pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini kader berperan sebagai pelaksana kegiatan yang dapat dilakukan sebagai bentuk peran sebagai administrator.

c) Berperan Sebagai Edukator (Pendidik)

Menurut Kamus Besar Indonesia (2008), edukasi dapat disebut juga pendidikan. Dalam hal ini kader merupakan seseorang yang memberikan pendidikan metode dalam kegiatan yang dapat dilakukan sebagai edukator.

## 6. Administrasi Kependudukan

Pengertian administrasi menurut S. P. Siagian (1990:13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Di dalam UUD 1945 pasal 26 ayat 2, penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan kependudukan adalah hal ikhwal yang berkaitan dengan jumlah struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas, dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, dan budaya (Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan, 2015). Dan dijelaskan juga di dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a) Dokumen kependudukan
- b) Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil

- c) Perlindungan atas data pribadi
- d) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumentasi
- e) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/data keluarganya.
- f) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

## 7. Jenis Administrasi Kependudukan

Administrasi merupakan salah satu studi ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktivitas kerjasama-kerjasama sejumlah manusia didalamnya organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Administrasi yang artinya setiap masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan dan status hukum. Ada beberapa jenis administrasi kependudukan antara lain:

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk Warga Negara Indonesia yang usia tujuh belas tahun
- b) Kartu Keluarga (KK)
- c) Akte Kelahiran
- d) Akte Kematian
- e) Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
- f) Kartu Identitas Anak

## 8. Aplikasi Sayang Warga

Menurut Kadir (2008:3) program Aplikasi Sayang Warga merupakan program yang siap pakai atau yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi juga diartikan sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu.

Menurut Ali Zaki dan Smitdev *community*, aplikasi adalah komponen yang berguna melakukan pengolahan data maupun kegiatan-kegiatan seperti pembuatan

dokumen dan pengolahan data. Sesuai program yang sudah direncanakan koordinasi bersama Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkopimda) Kota Surabaya, melakukan pemantauan langsung hasil pendataan yang dilakukan para kader di sekitar lokasi. Mengingat perkembangan *E-Government* lingkungannya mencakup skala nasional, maka diperlukan kerangka komunikasi antar sistem *E-Government* untuk saling berhubungan dan saling bekerja sama (GIF – *Government Interoperability Framework*).

Pendataan yang menggunakan program Aplikasi Sayang Warga (ASW) yang diakses melalui laman website <https://sayangwarga.surabaya.go.id>, sayang warga merupakan sistem untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan. Setiap kader yang telah ditunjuk oleh kelurahan, memiliki akun sebagai dasar login untuk mengisi form pendataan pada aplikasi tersebut. Dengan Aplikasi Sayang Warga (ASW) secara otomatis kader memberi data kepada Pemerintah Kota Surabaya adalah yang benar-benar warga Surabaya berada di lingkungan wilayah masing-masing sehingga data menjadi valid.

Dari hasil pendataan dapat memberikan intervensi pada permasalahan yang lebih cepat dan tepat sasaran bagi Pemerintah Kota Surabaya. Harapannya dari aplikasi ini warga Kota Surabaya lebih banyak yang terbantu dan dari RT/RW lebih cepat mengetahui kondisi serta status warganya sendiri.

Pengertian Aplikasi Sayang Warga (ASW) adalah sistem pendataan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan, hasil dari pendataan dapat memberikan intervensi yang lebih cepat dan tepat sasaran bagi Pemerintah Kota. Adapun tujuannya adalah untuk membantu mendata warga dengan berbagai permasalahan antara lain kesehatan, ekonomi, hingga sosial di lapangan seperti Kartu Keluarga (KK) sebagai kelengkapan ketika akan berobat dan merujuk ke rumah sakit atau Puskesmas.

Begitu juga dengan masalah gizi buruk, balita stunting, ibu hamil, dan ibu nifas resiko tinggi akan langsung intervensi dengan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) terkait, diharapkan lebih cepat dan tepat sasaran berdasarkan data ini. Walikota Surabaya berharap kepada seluruh kader menyampaikan data apa adanya, sesuai kondisi warga di lapangan. Melalui gerakan masyarakat yang sinergis. Walikota memastikan bahwa Pemerintah Kota terus berupaya meningkatkan kesejahteraan warga kota Surabaya.

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana peneliti menggambarkan dan meringkas berbagai situasi serta kondisi atau fenomena yang menjadi objek penelitian. Format deskriptif kualitatif dianggap lebih tepat digunakan meneliti masalah yang membutuhkan studi mendalam adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data.

Menurut Sugiyono (2013: 2) bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan. Menurut Darmadi (2013:153) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu. Menurut Sugiyono (2008) masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, *tentative*, dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti dilapangan.

Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan mendalam dan dilakukan dengan cara mengumpulkan data sedalam-dalamnya.

## **2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi kesenjangan sosial yaitu pengentasan kemiskinan, kualitas kesehatan, dan pemulihan ekonomi yang dimaksud membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan data yang tidak relevan.

Deskripsi fokus kondisi sosial dan ekonomi disini sangat mempengaruhi terlaksananya kegiatan dan peran Kader Surabaya Hebat (KSH). Sejauh mana faktor dari lingkungan eksternal mempengaruhi program kegiatan dan pelaksanaan peran Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Kalirungku, Kecamatan Rungku, Kota Surabaya.

Berdasarkan fenomena kondisi sosial dan ekonomi yang ada di Kelurahan Kalirungku didapatkan hasil yang berbeda. Kondisi masyarakat Kelurahan Kalirungku dengan latar belakang pendidikan yang mayoritas pendidikan SMA yang berpengaruh dengan pengetahuan masalah teknologi dan aplikasi sudah cukup besar. Kelurahan Kalirungku dengan kondisi lingkungan yang tergolong sudah maju dengan akses keterjangkauan yang tidak jauh dari pusat kota membuat lingkungan lebih maju dan lebih mudah. Peran aktif masyarakat terutama dukungan terhadap Kader Surabaya Hebat (KSH) sangatlah baik, dengan demikian proses pelaksanaan dalam

pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Aplikasi Sayang Warga (ASW) sangat terbantu dan sukses.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung yang kemudian peneliti deskripsikan. Analisis ini sendiri terfokus pada Kader Surabaya Hebat yang dikaitkan dengan peran kader dalam pelayanan administrasi dengan menggunakan Aplikasi Sayang Warga (ASW) kepada beberapa unsur dan identifikasi masalah.

Menurut Sugiyono (2017:207) pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi, dan realibilitas masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini dilakukan meliputi:

- a) Bagaimana peran Kader Surabaya Hebat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sayang warga (ASW) di Kelurahan Kalirungku, Kecamatan Rungku, Kota Surabaya?
- b) Apa faktor penghambat dan pendukung peran Kader Surabaya Hebat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sayang Warga (ASW) di Kelurahan Kalirungku, Kecamatan Rungku, Kota Surabaya?

## **3. Lokasi Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti menggunakan tempat di wilayah Kelurahan Kalirungku, Kecamatan Rungku, Kota Surabaya.

## **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

### **1. Peran Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Kalirungku**

Peran kader memang sangat diperlukan dan berpengaruh pada kegiatan pelayanan publik. Oleh sebab itu dibentuklah koordinator yang fungsinya untuk mengkoordinir kader yang lainnya dalam satu wilayah RW. Untuk menjadi koordinator Kader Surabaya Hebat memerlukan ketentuan sebagai berikut:

- a) Masih aktif dan/atau yang sudah pernah melaksanakan tugas sebagai kader.
  - b) Bersedia membuka rekening Bank Jatim bagi yang belum memiliki rekening Bank Jatim.
  - c) Bersedia melakukan tugas yang diberikan.
  - d) Sehat jasmani serta rohani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari Puskesmas.
  - e) Bukan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) atau tenaga dengan perjanjian kontrak oleh Pemerintah Daerah.
  - f) Tidak terlibat dengan masalah hukum.
  - g) Telah divaksin Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) minimal dosis 2 dosis 3 (*Booster*).
  - h) Bersedia mengikuti peningkatan kapasitas.
- a) Warga yang pekerja, sehingga saat pendataan Aplikasi Sayang Warga belum bisa ditemui, sehingga Kader Surabaya Hebat (KSH) kesulitan untuk memasukkan data sesuai informasi yang diperlukan, sehingga data kurang lengkap dan tertunda.
  - b) Kurangnya keterbukaan warga dengan kepemilikan identitas administrasi kependudukan, sehingga data tidak bisa di upload.
  - c) Kurangnya sarana untuk mengakses data warga yang menggunakan *handphone android*.
  - d) Minimnya pengetahuan kader yang belum maksimal dalam menggunakan Aplikasi Sayang Warga saat pendataan Administrasi Kependudukan.
  - e) Keterbatasan waktu yang bersamaan saat ada permasalahan dalam pendataan dan pertemuan dengan warga sesuai wilayah masing-masing.

## 2. Faktor Pendukung Peran Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Kalirungkut

Faktor pendukung dari adanya peranan Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Kalirungkut, diantaranya yaitu:

- a) Dukungan program dan kegiatan KSH dan ASW dari Pemerintah Kota Surabaya.
- b) Dukungan sarana dan prasarana walaupun belum maksimal terkait dengan perlengkapan saat kegiatan di lapangan.
- c) Dukungan dari warga masyarakat setempat saat pendataan identitas warga melalui Aplikasi Sayang Warga (ASW).
- d) Akses yang mudah.
- e) Koordinasi dan komunikasi dengan kelurahan juga mendukung.
- f) Jika ada masalah dalam pelayanan adminduk melalui (Aplikasi Sayang Warga), penyelesaiannya dapat didampingi oleh staf kelurahan.

## 3. Faktor Penghambat Peran Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Kalirungkut

Faktor penghambat dari adanya peranan Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Kalirungkut, diantaranya yaitu:

## 4. Ketepatan Prosedur Menggunakan Aplikasi Sayang Warga

Menurut Azhar Susanto (2013:264) mengemukakan bahwa prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan berulang-ulang dengan cara yang sama. Dengan tujuan agar proses kegiatan bisa dilakukan secara berurutan. Dalam ketepatan prosedur, peran Kader Surabaya Hebat (KSH) dalam pelayanan administrasi kependudukan saat pelaksanaan di lapangan sesuai dengan tahapan-tahapan secara berurutan. Mulai dari verifikasi data yang ada di kelurahan kemudian data tersebut dibagikan ke semua kader sesuai wilayah masing-masing yang sudah ditentukan dalam SK Kader Surabaya Hebat yang dikeluarkan oleh Kecamatan Rungkut. Kemudian data tersebut di validasi setelah Kader Surabaya Hebat mendata warganya dengan menyesuaikan administrasi kependudukan yang mereka miliki. Pada tahap ini peneliti mengetahui ketepatan prosedur saat memasukkan data melalui Aplikasi Sayang

Warga dengan *handphone android* yang digunakan kader selama kegiatan.

Yuni Lestari selaku Koordinator Kader Surabaya Hebat di RW 6 mengatakan bahwa:

*“Terkait dengan semua teknis dan fungsi sesuai koordinator di masing-masing wilayah RW . Jadi tiap RW ada koordinator masing-masing sesuai jumlah RT. Contoh di RW 6 ini ada 4 RT yang masing-masing handle warga satu RT. Untuk pelaksanaannya memang mudah tinggal memasukkan NIK Kader sebagai Username yang kemudian bisa untuk membuka ASW. Yang penting ada kuatnya sinyal lancar. Namun bagi yang belum paham dan lancar saat mengoperasikan Aplikasi Sayang Warga didampingi dari koordinator Kader Surabaya Hebat tingkat RW. Semisal masih belum bisa, kita bisa meminta bantuan dari pendamping kelurahan yang sudah disesuaikan tugas masing-masing RW.”*

*“Untuk ketepatan prosedur di RW 6 ini sudah baik dan sesuai, artinya satu RW ada 4 RT yang masing-masing KSH punya tanggung jawab sesuai pembagian wilayah. Contoh saya di wilayah RT 03 ada berarti satu KSH bertugas mendata dan memverifikasi data tersebut di Aplikasi Sayang Warga kemudian setelah lengkap segera memvalidasi sesuai dengan kondisi lapangan. Setelah itu saya melanjutkan ke KK berikutnya sesuai nama KK yang ada di Aplikasi Sayang Warga. Untuk masalah dan kasus tiap KK berbeda-beda disitu dijelaskan ada beberapa kondisi anggota rumah tangga yang berbeda. Contoh di alamat rumah di Jalan Rungkut Lor Gg 3 no 41, disitu ada balita dan ibu hamil. Ternyata balitanya stunting secara otomatis yang kita isi dan jawab akan muncul*

*data di Aplikasi tersebut. Kemudian ada intervensinya serta ada beberapa yang menyangkut kesehatan antara lain: BB dan TB balita, Lingkar Lengan balita, di situlah hasil yang menyebutkan balita itu masuk balita stunting atau tidak di Kartu Menuju Sehat sesuai instrumen yang ada di Aplikasi Sayang Warga.”* (Wawancara, 4 Agustus 2023).

Untuk ketepatan prosedur pelayanan adminduk melalui Aplikasi Sayang Warga (ASW) di kelurahan Kalirungkut dilakukan sesuai Peraturan Walikota No 4 Tahun 2022 , tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Hal ini dijelaskan oleh Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Kalirungkut, Ibu Rina Aisyah, S.Pd, SE., mengatakan bahwa:

*“Untuk prosedur dan standar pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan Kalirungkut sesuai dengan Perwali No 4 Tahun 2022. Sedangkan peran Kader Surabaya Hebat (KSH) di kelurahan Kalirungkut sangat membantu dalam kegiatan survey pendataan dan verifikasi administrasi kependudukan di lapangan. Disamping itu faktor pendukungnya adalah keaktifan Kader Surabaya Hebat (KSH) selalu ngecek tiap bulan untuk melihat data warganya yang sudah masuk Aplikasi Sayang warga (ASW) serta saling mensupport program ASW yang awalnya sangat baru bagi kader.”*

*“Demikian pula dengan adanya aplikasi ini pemerintah berharap bisa membantu warganya dalam mengakses, setelah terciptanya media elektronik tersebut kader bisa menikmati kebermanfaatan Aplikasi Sayang Warga di wilayah masing-masing. Untuk faktor penghambat saya rasa belum ada sampai saat ini. Karena ketika ada kesulitan dalam*

*pendataan kader selalu dan langsung komunikasi dengan teman-teman staf kelurahan, kemudian ditindaklanjuti menemui langsung kadernya.”* (Wawancara, 21 Agustus 2023).

## 5. Ketepatan Pelaksana Menggunakan Aplikasi Sayang Warga

Menurut Browne dan Wildavsky (Dalam Nurdin dan Usman, 2004:70) mengemukakan bahwa implementasi atau penerapan atau disebut juga pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Untuk pelaksana sendiri juga memerlukan kompetensi yang artinya kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Seperti yang disampaikan oleh informan sebagai Kader Surabaya Hebat yang beralamat di wilayah RW 06 RT 1 yaitu Ibu Karminten sebagai berikut:

*“Awalnya saya merasa tidak yakin saat ditawari menjadi Kader karena pendidikan saya hanya sampai di Sekolah Menengah Pertama, kemudian karena hanya membantu menyiapkan administrasi saja, namun sampai sekarang tidak terasa sudah dua puluh lima tahun menjadi kader apalagi sekarang namanya menjadi Kader Surabaya Hebat atau yang biasa di sebut KSH, yang menurut saya kader yang tugasnya sembarang kalir, lha karena tugasnya banyak sekali. Kalau dulu hanya sebagai kader posyandu Nusa Indah 1, tapi sekarang harus mengerjakan banyak sekali dan macam-macam ada pengisian Aplikasi Sayang Warga yang banyak isinya. Ada ngisi ibu hamil tiap bulan di cek dan diisi biar mengetahui perkembangan ibu hamil sampai melahirkan atau ibu nifas. Ada lagi PHBS yang masalah hidup bersih kalau nggak salah ada sepuluh, penimbangan, periksa ibu hamil,*

*njentik, cuci tangan, olahraga setiap hari terus nggak boleh ngerokok didalam rumah, itu saja yang saya ingat. Untuk memasukkan data awalnya ya susah karena saya sudah tua kadang melihat HP tulisannya kecil-kecil tapi sambil belajar ternyata Alhamdulillah bisa mengisi. Yang pertama harus mengisi password dan username yang dari NIK itu harus hafal lalu login, login kadang ya lama munyer terus sampai buka dan diisi. Memang kalau tidak belajar dan latihan dulu ya sulit, tapi ada yang mendampingi kader lain dan dari staf kelurahan yaitu pak Made yang membantu kalau ada data yang tidak bisa masuk dibantu yang akhirnya bisa.”* (Wawancara, 3 Agustus 2023).

Dari informasi diatas menjelaskan bahwa pelaksana dalam kegiatan peran kader memang membutuhkan keahlian atau kompetensi saat melakukan kegiatan pendataan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sayang Warga (ASW) terkait dengan ketepatan pelaksanaan. Dan juga masih sangat memerlukan dampingan serta bantuan dari staf kelurahan yang bertugas sesuai wilayahnya dalam pendataan tersebut. Karena solusinya hanya pada Sumber Daya Manusianya yaitu materi tentang cara menggunakan Aplikasi Sayang Warga (ASW) dengan membuat Buku Pedoman sebagai informasi yang akan menuntun Kader Surabaya Hebat mengoperasikan website sayang warga.

Berdasarkan dari informan yaitu staf pelayanan Administrasi Kependudukan yang bertugas di Kelurahan Kalirungkut yaitu Mbak Evi, wawancara tersebut mengatakan bahwa:

*“Selama pelayanan di kelurahan Kalirungkut semua pengurusan masalah Administrasi Kependudukan berjalan dengan baik itu karena didukung dengan persyaratan yang lengkap dan sesuai*

identitas pelapor. Dan itu karena Kader Surabaya Hebat mampu menjalin kerjasama dengan warga setempat. Artinya dalam pelaksanaannya menggunakan Aplikasi Sayang Warga memudahkan upload data yang menggunakan aplikasi tersebut. Terlepas dari itu dalam pelaksanaan upload data ke Aplikasi Sayang Warga (ASW) terkadang warga mengalami kesulitan untuk melengkapi data administrasi kependudukan karena sudah tidak tinggal disitu dan tidak segera mengurus data administrasi kependudukan yang baru, sehingga data itu tidak sesuai serta tidak bisa langsung bisa masuk ke Aplikasi Sayang Warga (ASW) apalagi ketika bertahun-tahun sudah pindah dan tidak tinggal disitu tapi tidak segera mengurus SKPWNl dulu sehingga ketika KSH mendata tidak bisa melengkapi data tersebut untuk diverifikasi sesuai informasi yang bersangkutan, karena warga tersebut tidak ditemui di tempat dan tidak ada yang mengetahui keberadaannya. Hal seperti itu yang menghambat proses update data setelah verifikasi.” (Wawancara, 5 Agustus 2023).

Berdasarkan wawancara dari informan diatas mengenai ketepatan pelaksana yang sudah dilaksanakan oleh staf Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik sudah sesuai dengan penjelasan menurut informan dari petugas pelayanan publik yang menduduki di balai RW 6 . Jadi ketepatan pelaksana dari peran kader yaitu tanggung jawab dan tupoksi yang sesuai dan pelaksanaannya berjalan dengan baik. Artinya pelaksana kegiatan ini dimulai dari KSH tingkat RT, KSH tingkat RW, Koordinator KSH tingkat Kelurahan kemudian pendamping RW, Staf Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Kasi Kesra, dan Lurah Kalirungkut. Selain itu ada

kerjasama dengan organisasi PKK dari tingkat PKK RT, PKK RW, TP. PKK Kelurahan Kalirungkut, serta sub PPKBK kemudian Tim Pendamping Keluarga (TPK) yang ada di setiap RW dan RT setempat.

## 6. Ketepatan Target Menggunakan Aplikasi Sayang Warga

Dalam ketepatan target hasil yang diperoleh dilihat dari respon serta pelaksanaan peran Kader Surabaya Hebat (KSH) saat pendataan warga di lapangan menunjukkan beberapa warga belum memberikan respon positif berupa keterbukaan dan keaktifan dalam berkomunikasi saat ditemukan, karena ada beberapa warga yang belum memiliki administrasi kependudukan antara lain Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Kematian serta KTP (Kartu Tanda Penduduk ) setempat. Mengurus Kartu Keluarga yang baru yaitu berbarcode. Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu tugas kelurahan Kalirungkut untuk memonitoring sesuai data yang masuk secara berkala yang berkaitan dengan kondisi warga melalui kader sesuai target.

Hal ini dapat dibuktikan dengan salah satu informan dari staf Kelurahan Kalirungkut Pak Suchma Made Irawan yang bertugas di pelayanan administrasi kependudukan:

“Terkait dengan fungsi dan tugas koordinator Kader Surabaya Hebat (KSH) yang ada di beberapa RW Kami merasa terbantu dengan adanya Aplikasi Sayang Warga (ASW) bisa memonitoring segala sesuatu secara berkala yang berkaitan dengan kondisi warga melalui Kader Surabaya Hebat (KSH) sehingga data bisa terupdate dan hasilnya fleksibel. Cara kerjanya sudah baik dan masih perlu ada perbaikan data yang disajikan. Karena masih kita temui faktor penghambat yaitu data kurang sesuai dengan kondisi di lapangan karena

*tidak ada data pendukung saat pendataan seperti Kartu Keluarga masih alamat lama atau warga yang belum punya E-KTP, sehingga hasil akhir tidak bisa langsung updating. Untuk kadernya masih perlu pendampingan saat update data dan waktu monitoring di lapangan secara menyeluruh. Artinya kompetensi kader juga mempengaruhi kinerja dan peran kader dalam menggunakan Aplikasi Sayang Warga (ASW).*

*“Untuk ketepatan target memang masih belum sepenuhnya meningkat, karena membutuhkan waktu untuk berproses, namun sudah ada peningkatan 80 % dari sebelum ada Aplikasi Sayang Warga (ASW) yang sedikit demi sedikit sudah ada peningkatan. Hal itu dapat dibuktikan berdasarkan hasil dari updating verifikasi laporan kader yang setiap hari selalu ada peningkatan jumlah data yang lengkap dan valid. Itu membuat kami sebagai operator di kelurahan kalirungkut merasa sangat terbantu dengan updating data yang di Aplikasi Sayang Warga. Dan akhirnya permasalahan yang ada di masyarakat bisa terpenuhi setelah ada verifikasi data yang kemudian secara otomatis warga dengan mudah memiliki kelengkapan administrasi kependudukan yang awalnya belum dimiliki. Contoh di RT 6 RW 7 awalnya yang memiliki KK berbarcode hanya 10%, namun dengan adanya Aplikasi Sayang Warga bisa mencapai 65%.”*

*“Kemudian Akte Kelahiran, yang hanya beberapa saja yang dimiliki oleh balita, sehingga saat ada kegiatan Posyandu juga terkendala saat memasukkan data ke Aplikasi Sayang Warga. Kemudian dengan kesadaran warga segera mengurus akte kelahiran dengan menyertakan beberapa persyaratan*

*antara lain KK dan KTP orang tua.”*  
(Wawancara, 10 Agustus 2023).

Untuk ketepatan target atau dengan kata lain pencapaian target masih perlu perbaikan, karena masih ada temuan data yang tidak sesuai atau tidak lengkap sehingga belum bisa dikatakan tepat dan maksimal. Terkadang capaian itu masih memerlukan waktu yang panjang dalam penyesuaian data yang sudah di verifikasi dan validasi secara lengkap, yang sedang menunggu proses pembuatan Kartu Keluarga atau Akte Kelahiran karena persyaratan kurang lengkap sehingga menghambat pembuatan Kartu Keluarga yang baru secara maksimal.

Untuk respon masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan dan pelayanan di balai RW ada peningkatan 80% dari yang sebelum ada program Aplikasi Sayang Warga (ASW) menunjukkan hanya 30% yang belum mengurus administrasi kependudukannya. Kemudian ada juga salah satu anggota keluarga yaitu balita Stunting belum mempunyai Akte Kelahiran dan belum mempunyai Nomor Identitas Kependudukan (NIK) sehingga kader kesulitan untuk memasukkan data berdasarkan Kartu Keluarga (KK). Untuk pendataan ibu hamil dan ibu nifas ada kendala suami atau istri memiliki Kartu Keluarga terpisah dan bukan warga Kota Surabaya.

Dengan adanya pelayanan Aplikasi Sayang Warga (ASW) dan peran Kader Surabaya Hebat (KSH) melalui pelayanan Administrasi kependudukan, warga yang membutuhkan akses pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah dan cepat serta kebutuhannya bisa terpenuhi.

## **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian adalah proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kelurahan Kalirungkut sudah sesuai berdasarkan informan warga dan Kader Surabaya Hebat yang berperan sebagai:

- a) Administrator yang artinya penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan, yakni adanya kelengkapan administrasi kependudukan warga antara lain KK, KTP, Akte Kelahiran dapat memberikan hasil yang maksimal sehingga mampu mencapai dalam ketepatan target sampai 80% sesuai dengan hasil wawancara dari informan bapak Made staf kelurahan Kalirungkut, bahwa warga yang bersedia mengurus dan memiliki Kartu Keluarga semakin meningkat hal itu dapat dilihat saat updating data melalui Aplikasi Sayang Warga yang dikerjakan oleh kader.
- b) Edukator yang artinya saat melaksanakan sebagai peran ini Kader Surabaya Hebat dapat memberikan edukasi kepada kader yang lain dan menerima edukasi dari kelurahan Kalirungkut berbentuk pelatihan dan pendampingan saat menemui kendala dalam updating data melalui Aplikasi Sayang Warga sehingga hasil ini sesuai dengan ketepatan pelaksana.
- c) Motivator yang artinya ketika berhadapan dengan warga saat melaksanakan tugas di lapangan, sebagai pendata tentu saja kadang menemui warga yang memiliki balita stunting bersikap apatis dan tidak merespon saat di verifikasi, kemudian internet yang lemot, sampai masalah HP yang tidak bisa beroperasi dengan lancar karena bermasalah. Dengan memberikan motivasi atau dorongan kepada warganya untuk memenuhi kebutuhan akses layanan kesehatan untuk balitanya yang stunting maka kendala itu akan berkurang, hal itu dapat mempengaruhi dalam ketepatan prosedur.

Seperti yang dijelaskan dalam kesimpulan di atas kelurahan Kalirungkut dan kader Surabaya Hebat mampu memberikan hasil yang baik, artinya dengan ketepatan target sudah terpenuhi berdasarkan

hasil wawancara langsung dengan informan warga RW 6. Kemudian untuk ketepatan prosedur memang sudah ada peningkatan walaupun masih belum maksimal. Hal ini bisa dilihat dan dibuktikan dari wawancara sebagai informan. Menurut Sugiyono (2019) kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara. dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti- bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Seperti yang dijelaskan peneliti bahwa hasil penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang dan berubah menjadi lebih baik apabila nanti ada peneliti- peneliti yang tertarik dengan masalah seperti ini.

Hasil penelitian ini mendekati referensi hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diffa Adristi Efelian Feblianto (2022) yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Warga Dalam Pemberlakuan Aplikasi Sayang Warga di Kelurahan Gundih”, menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang memberi kesimpulan hasil penelitian membantu mendampingi pelayanan publik melalui penerapan *e-government* dapat memberikan pelayanan yang prima, cepat, dan efisien.

## 2. Rekomendasi

Dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis memberikan masukan dan saran diantaranya sebagai berikut:

- a) Agar pemerintah kelurahan selalu aktif dalam *updating* hasil verifikasi Kader Surabaya Hebat melalui Aplikasi Sayang Warga dan segera di validasi agar hasilnya maksimal.
- b) Ada baiknya setiap ada program selain Aplikasi Sayang Warga pihak kelurahan memberikan sosialisasi dahulu sebelum dilaksanakan.
- c) Pendampingan dan pelatihan penggunaan aplikasi terhadap Kader Surabaya masih sangat diharapkan dari pemerintah kelurahan sebagai modal peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas.

- d) Selalu memantau hasil dari validasi data pada warga yang mempunyai permasalahan seperti memiliki balita stunting dan bantuan sosial sebagai wujud dari kepedulian dalam memenuhi kebutuhan agar memperoleh akses pelayanan kesehatan yang maksimal.

## REFERENSI

- Abdul, H. (2022). Pelayanan Sayang Warga Surabaya Efektif Bantu Urus Kependudukan Dispendukcapil Kota Kediri, Tujuan dan Sasaran. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(1), 1–21.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Agus, D. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Yogyakarta.
- Bungin, H. M., & Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Lexy J., & Moleong. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, T. (2001). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Walikota No 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 95 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kelurahan Kota Surabaya Walikota Surabaya.
- Punikasari, D. (2010). Peran Posyandu dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat di Dusun Karangwatu Desa Pucungrejo Kecamatan Muntilan Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sutopo. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan dari Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widoyo, D. D. (2017). Gambaran Tugas dan Peran Kader Posyandu Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Binangun Kabupaten Cilacap. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Gombong.