

EVALUASI PROGRAM “BERKANTOR DI BALAI RW DAN RT” SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN ADMINDUK DI KOTA SURABAYA

Reza Artha Meziana, Yusuf Hariyoko, Eddy Wahyudi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juli 2024

Revised Juli 2024

Accepted Juli 2024

Available online Juli 2024

rezaartha07@gmail.com,

[yusufhari@untag-](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

sby.ac.id,

[\[sby.ac.id\]\(mailto:sby.ac.id\)](mailto:eddywahyudi@untag-</p></div><div data-bbox=)



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

Abstract

This research examines the evaluation of the Program for Offices in RW and RT Halls as an Effort to Increase Community Participation in Population Administration Management in the City of Surabaya. This aims to understand, describe and analyze the Evaluation of the Program for Offices in RW and RT Halls as an Effort to Increase Community Participation in Administrative Management in the City of Surabaya. The type of research used is descriptive with a qualitative approach, the research focuses on the CIPP evaluation model according to Stufflebeam and Coryn. Even though there has been a drastic increase in community participation seen in the number of registrations and production of documents such as KTPs and KKs in the last five years, challenges related to the standardization of facilities and infrastructure in various RW and RT centers need to be addressed immediately. Improvements to facilities such as toilets, parking areas and adequate lighting can increase comfort and efficiency in services as well as considering expanding the operational hours of the "Office"

program. This research concludes that overall, the "Office" program at RW and RT Halls in Surabaya City has had a significant positive impact by increasing the efficiency and accessibility of population administration services. By continuing to improve physical facilities, improve information management, and improve coordination with the community.

Key words: Office Program, Admin, RW Hall, Evaluation

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang evaluasi Program Berkantor di Balai RW dan RT sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengurusan Adminduk di Kota Surabaya. Hal ini bertujuan untuk memahami, mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi Program Berkantor di Balai RW dan RT Sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengurusan Adminduk di Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian berfokus pada model evaluasi CIPP menurut Stufflebeam dan Coryn. Meskipun terjadi peningkatan partisipasi masyarakat terlihat dalam jumlah pendaftaran dan pembuatan dokumen seperti KTP dan KK secara drastis dalam lima tahun terakhir, tantangan terkait standardisasi sarana dan prasarana di berbagai balai RW dan RT perlu segera ditangani. Perbaikan fasilitas seperti toilet, area parkir, dan pencahayaan yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam layanan serta mempertimbangkan perluasan waktu operasional program "Berkantor". Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, program "Berkantor" di Balai RW dan RT di Kota Surabaya telah memberikan dampak positif yang signifikan dengan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Dengan terus memperbaiki fasilitas fisik, meningkatkan pengelolaan informasi, dan meningkatkan koordinasi dengan masyarakat.

Kata Kunci: Program Berkantor, Adminduk, Balai RW, Evaluasi



Pendahuluan

Pemerintah Indonesia mengakui pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan publik. Upaya ini tercermin dalam sistem desentralisasi pemerintahan yang memberikan otonomi kepada daerah dalam mengelola urusan lokal. Di Indonesia, implementasi desentralisasi telah membawa implikasi signifikan terutama terkait kebijakan fiskal dan administrasi negara.

Salah satu aspek penting dari administrasi negara adalah administrasi kependudukan, yang merupakan tanggung jawab pemerintah dalam mendaftarkan dan mengelola data penduduk. Meskipun demikian, kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan masih belum optimal di beberapa wilayah, termasuk di Kota Surabaya. Berbagai kendala seperti kurangnya aksesibilitas, kurangnya informasi, dan prosedur yang rumit sering kali menghambat masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik yang baik menjadi cerminan langsung dari keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kendala-kendala seperti kurangnya responsivitas, birokrasi yang kompleks, biaya tinggi, dan kurangnya kompetensi petugas layanan. Hal ini sering kali menghambat partisipasi aktif masyarakat dalam proses administrasi kependudukan. Pelayanan publik adalah cara langsung bagi masyarakat untuk merasakan kehadiran pemerintah. Namun, penyebab buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah bermacam-macam, salah satunya adalah kekurangan sumber daya manusia. Jumlah dan kualitas petugas layanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya memengaruhi pengalaman masyarakat dalam menerima layanan tersebut. (Ombudsman, 2023).

Hal di atas sejalan dengan pendapat (Nurdin, 2013), Evaluasi sumber daya manusia bertujuan untuk memberikan informasi kepada manajer, karyawan, dan para ahli SDM dalam membuat keputusan terkait program-program dan metode yang digunakan. Menurut (Ndraha, 2003;201) Evaluasi adalah proses membandingkan standar, fakta, dan menganalisis hasilnya. Salah satu model evaluasi yang umum adalah sebelum-dan-sesudah (before-after), di mana perbandingan dilakukan antara kondisi sebelum dan sesudah dilakukannya suatu tindakan atau perlakuan, dengan kondisi sebelum sebagai titik tolaknya. (2000;119) Berpendapat bahwa Evaluasi merupakan proses pengumpulan informasi tentang suatu entitas atau kegiatan, yang kemudian informasi tersebut digunakan untuk memilih alternatif yang paling sesuai dalam proses pengambilan keputusan. Subarsono (2009;119) menyatakan bahwa Evaluasi dilakukan untuk menilai kinerja suatu kebijakan, sejauh mana kebijakan tersebut mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Proses ini penting untuk menyusun rekomendasi guna meningkatkan kebijakan di masa yang akan datang. (2006;117) menyatakan Evaluasi adalah proses untuk mengukur dan membandingkan pencapaian hasil kerja aktual dengan hasil yang seharusnya dicapai. Ralph W. Tyler (dalam Muh. Firyal Akbar & Mohi, 2018: 9-10) mengemukakan bahwa Evaluasi adalah proses untuk menilai sejauh mana tujuan kebijakan dapat tercapai atau direalisasikan. Menurut Stufflebeam (dalam Muh. Firyal Akbar & Mohi, 2018:16), mengungkapkan bahwa Evaluasi adalah proses deskripsi, pengumpulan, dan penyediaan informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui pengembangan sumber daya manusia yang efektif, yang berdampak positif bagi individu, organisasi, dan negara. Selaras dengan teori Daniel Stufflebeam 1960 (dalam P.R Partus & Ndeot, 2018) mengatakan bahwa Evaluasi program adalah usaha untuk menyediakan informasi kepada mereka yang mengambil keputusan. Ini merupakan proses pengumpulan data yang bertujuan untuk menilai efektivitas suatu program dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkannya.

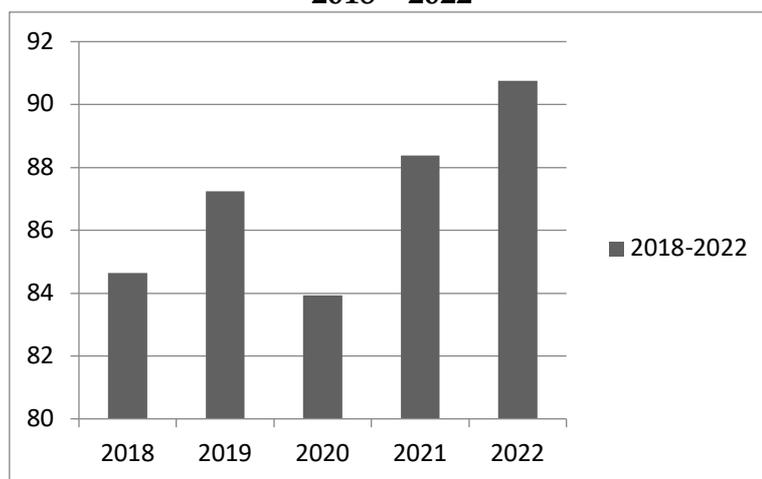
Di Kota Surabaya, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, Pemerintah Kota telah memulai inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui program berkantor di Balai RW dan RT. Program ini diharapkan dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, memperkuat tata kelola pemerintahan, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Program ini melibatkan Camat dan Lurah yang berkantor di tingkat terdepan administratif, yaitu di balai RW, dengan tujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini akan mengkaji evaluasi dari program berkantor di Balai RW dan RT sebagai upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Evaluasi ini akan menggunakan kerangka kerja Daniel Stufflebeam yang meliputi konteks, input, proses, dan produk dari program tersebut. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana program ini berhasil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, serta memperbaiki kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

Dengan mempertimbangkan kondisi geografis dan administratif Kota Surabaya yang kompleks, serta variabilitas dalam kualitas pelayanan antar kelurahan, Penelitian ini juga akan menemukan faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan program ini dalam berbagai konteks lingkungan. Diharapkan temuan dari penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengambil keputusan dalam memperbaiki dan mengembangkan program pelayanan publik di masa depan.

Program Berkantor di Balai RW dan RT di Kota Surabaya dianggap sebagai solusi bagi sejumlah tantangan dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pengurusan Kartu Identitas Anak, KTP Elektronik, dan layanan lainnya. Sejak kepemimpinan Walikota Surabaya, Bapak Eri Cahyadi, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin intensif. Terlihat adanya peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun, dengan diterapkannya berbagai program baru, termasuk program berkantor di balai RW dan RT, yang diyakini dapat mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik di Kota Surabaya.

Gambar 1.1 Bagan Perkembangan IKM Kota Surabaya 2018 – 2022



Sumber: <https://organisasi.surabaya.go.id/>

Bagan diatas menunjukkan bahwa, pada 5 tahun terakhir IKM Kota Surabaya mengalami peningkatan kecuali di tahun 2020 yang mengalami penurunan sebesar 3,30 poin. Adapun selama 2 tahun terakhir selalu mengalami peningkatan terjadi ketika Bapak Eri Cahyadi menjabat sebagai Walikota Surabaya dengan berbagai gebrakan baru yang diterapkan.

Program berkantor di balai RW dan RT di Kota Surabaya dimulai pada bulan Juni 2021. Camat dan Lurah mulai menempati balai RW sebagai bentuk perhatian dari Pemerintah Kota kepada

masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan pada sore hingga malam hari. Pada periode yang sama, beberapa Camat di Kota Surabaya mulai mengikuti contoh yang ditetapkan oleh Walikota Surabaya dengan berkantor di balai RW untuk mendekatkan diri dengan pelayanan kepada warga. Salah satu Camat di Kota Surabaya menyatakan dalam wawancaranya, "Kami terinspirasi oleh Walikota, beliau telah berkantor di beberapa kelurahan untuk turut serta dalam memberikan pelayanan dan mendengar aspirasi warga dalam upaya membangun Kota Surabaya menjadi lebih baik."

Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas program, serta untuk memastikan bahwa partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan dapat ditingkatkan secara signifikan. Dengan demikian, program ini dapat lebih responsif, efektif, dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai tingkatan administratif di Kota Surabaya.

Landasan Teori

Menurut (Ndraha, 2003;201) Evaluasi adalah proses membandingkan standar dengan fakta dan menganalisis hasilnya. Salah satu model evaluasi yang digunakan adalah sebelum-dan-sesudah, di mana dilakukan perbandingan antara kondisi sebelum dan sesudah suatu tindakan atau perlakuan, dengan kondisi sebelum sebagai titik acuannya.

Ralph W. Tyler (dalam Muh. Firyal Akbar & Mohi, 2018: 9-10) Evaluasi adalah proses untuk menilai sejauh mana tujuan kebijakan dapat dicapai atau terwujud. Menurut Stufflebeam (dalam Muh. Firyal Akbar & Mohi, 2018: 16), mengungkapkan bahwa Evaluasi adalah proses deskripsi, pengumpulan, dan penyediaan informasi yang bermanfaat bagi pengambil keputusan untuk menentukan pilihan yang tepat.

Sedangkan (Daniel L. Stufflebeam dan Guili zhang, 2007) mendefinisikan Evaluasi adalah proses pengumpulan, pencarian, dan penyampaian informasi yang berharga bagi pengambil keputusan dalam menentukan opsi yang tepat. Ini juga merupakan proses menilai pencapaian hasil dari berbagai kegiatan yang direncanakan untuk mendukung pencapaian tujuan. Data dan laporan yang dikumpulkan melalui evaluasi digunakan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program. Dalam program evaluasi, seorang evaluator harus proaktif dalam berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan.

Menurut Stufflebeam (2007), Evaluasi program adalah usaha untuk menyediakan informasi kepada pengambil keputusan. Ini merupakan proses untuk menentukan apakah tujuan program telah tercapai. Evaluasi program juga melibatkan penilaian sistematis terhadap nilai, tujuan, efektivitas, atau kesesuaian sesuatu dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses pengambilan keputusan didasarkan pada perbandingan dengan standar yang telah ditetapkan.

Stufflebeam yang mengembangkan Model evaluasi CIPP, singkatan dari Context, Input, Process, and Product, memandang program sebagai sistem yang harus dievaluasi. Ini berarti fokus evaluasi pada komponen-komponen utama dari sebuah kegiatan: konteks, masukan, proses, dan produk. Setiap dimensi ini memberikan pandangan yang mendalam pada perencanaan dan pelaksanaan program, menawarkan format evaluasi yang komprehensif untuk setiap tahapnya.

1. **Evaluasi Konteks (Context Evaluation):** Menurut Stufflebeam & Coryn (2007), Evaluasi konteks bertujuan untuk mengevaluasi kebutuhan dasar program, masalah yang ingin diatasi, dan tujuan yang ingin dicapai. Komponen evaluasi ini digunakan untuk menganalisis situasi program, termasuk mengidentifikasi masalah yang menjadi latar belakang program dan memastikan bahwa tujuan program sesuai dengan kebutuhan yang ada. Evaluasi ini juga mempertimbangkan tanggapan dan dukungan dari lingkungan terhadap program yang sedang dilaksanakan.
2. **Evaluasi Masukan (Input Evaluation):** Evaluasi masukan bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi sumber daya manusia, anggaran, serta fasilitas yang



tersedia dalam suatu program. Tujuannya adalah untuk menilai kontribusi dari ketiga aspek tersebut terhadap pelaksanaan program, serta memastikan bahwa program telah memperhitungkan dengan baik semua sumber daya yang diperlukan.

3. **Evaluasi Proses (Process Evaluation):** Evaluasi proses mengukur bagaimana program dijalankan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi program sesuai dengan rencana yang telah direncanakan sebelumnya. Evaluasi ini mengidentifikasi kesesuaian antara pelaksanaan program dengan tujuan dan strategi yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. **Evaluasi Produk (Product Evaluation):** Evaluasi produk membantu mengidentifikasi dan mengevaluasi hasil dari suatu program. Tujuan dari komponen ini adalah untuk menilai hasil atau produk dari program yang telah dijalankan. Evaluasi ini mengukur kesuksesan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta dampak yang dirasakan oleh penerima manfaat program.

Dalam penelitian ini dilakukan evaluasi terhadap produk program yaitu hasil dari program Berkantor di Balai RW dan RT di Kelurahan Gunung Anyar Tambak berjalan efektifitas atau tidak dan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Model CIPP berangkat dari pandangan bahwa kesuksesan program dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik masyarakat lokal dan lingkungan, tujuan program, infrastruktur yang digunakan, serta prosedur dan mekanisme pelaksanaan program itu sendiri. Dalam konteks ini, Stufflebeam melihat tujuan evaluasi sebagai membantu dalam pengembangan kebijakan dan program.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi Program "Berkantor di Balai RW dan RT" Sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pengurusan Adminduk di Kota Surabaya. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengumpulkan dan mencari data sehingga dapat menyajikan data secara real dengan dilakukannya observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pembahasan

Kegiatan berkantor di balai RW dan RT yang dilakukan oleh pihak kecamatan dan kelurahan merupakan rangkaian dari program berkantor di balai RW yang sebelumnya dimulai oleh Walikota Surabaya Bapak Eri Cahyadi. Program "Berkantor" di balai RW dan RT di Kota Surabaya adalah inisiatif untuk memfasilitasi kegiatan kerja di lingkungan masyarakat setempat dengan lebih terstruktur. Program ini umumnya dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempromosikan kehadiran yang terorganisir, serta memperkuat komunitas dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Kegiatan "Berkantor" di balai RW dan RT biasanya dilakukan pada saat sore hari dan jam kerja yang telah ditentukan oleh pengurus setempat atau sesuai dengan aturan yang disepakati bersama. Umumnya, waktu pelaksanaan kegiatan "Berkantor" di balai RW dan RT dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan karakteristik masyarakat di setiap wilayah.

Jenis pelayan yang dilakukan ialah Pengurusan Administrasi Kependudukan (Adminduk): Pelayanan ini meliputi pengambilan KIA (Kartu Identitas Anak) dan E-KTP, serta pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Pelayanan Pendataan Pernikahan: Pelayanan ini meliputi pengurusan pernikahan, termasuk pengurusan ahli waris dan pendataan pernikahan. Pelayanan Pendataan Domisili: Pelayanan ini meliputi pengurusan domisili, termasuk pengurusan perubahan domisili dan pendataan domisili. Pelayanan Konsultasi Warga: Pelayanan ini meliputi konsultasi warga terkait Administrasi Kependudukan, termasuk konsultasi tentang pengurusan Administrasi Kependudukan dan pelayanan lainnya. Mekanisme



dari kegiatan Berkantor ini Camat dan Lurah yang turun langsung melakukan pelayanan administrasi kependudukan ke masyarakat di Balai RW dan RT. Hal tersebut dilakukan mengikuti jejak Walikota Surabaya.

Pembahasan hasil penelitian melibatkan analisis mendalam terhadap data yang diuji menggunakan teori evaluasi model CIPP menurut Stufflebeam. Didalam teori tersebut terdapat empat indikator yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Konteks (Context)

Program "Berkantor di Balai RW dan RT" di Kota Surabaya bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan dengan meningkatkan aksesibilitas layanan. Dengan mendekatkan layanan ke masyarakat, program ini memungkinkan proses pengurusan dokumen yang lebih cepat dan efisien, khususnya bagi warga yang tinggal di lingkungan yang jauh dari kantor pelayanan resmi. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada dukungan aktif dari pemerintah lokal, termasuk pihak Kecamatan, Kelurahan, serta pengurus RW dan RT. Keterlibatan mereka dalam mengelola operasional sehari-hari program ini memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

2. Masukan (Input)

Dalam upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengurusan adminduk di Kota Surabaya melalui program "Berkantor" di Balai RW dan RT, sumber daya manusia memainkan peran kunci. Pemerintah kota aktif melibatkan masyarakat sejak tahap implementasi dan sosialisasi program ini, yang dikenal dengan nama Berkantor di Balai RW. Secara keseluruhan, program "Berkantor" di Balai RW dan RT di Kota Surabaya telah memberikan dampak positif yang signifikan dengan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Dengan terus memperbaiki fasilitas fisik, meningkatkan pengelolaan informasi, dan meningkatkan koordinasi dengan masyarakat.

3. Proses (Process)

Dalam konteks evaluasi proses berdasarkan teori evaluasi Stufflebeam, program "Berkantor" di Balai RW dan RT Kota Surabaya bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan adminduk. Melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang efektif, pemerintah kota telah melibatkan masyarakat sejak tahap implementasi dan sosialisasi program. Berdasarkan teori evaluasi Stufflebeam, implementasi program "Berkantor" di Balai RW dan RT Kecamatan Surabaya telah mengikuti langkah-langkah yang terstruktur untuk memastikan keberhasilan program ini. Tahap perencanaan dimulai dengan identifikasi kebutuhan masyarakat terkait aksesibilitas layanan administrasi kependudukan di tingkat RW dan RT, termasuk analisis lokasi strategis, jumlah penduduk, serta alokasi sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana yang diperlukan.

4. Produk (Product)

Berdasarkan teori evaluasi Stufflebeam, program "Berkantor" di Balai RW telah berhasil memberikan dampak positif yang signifikan dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kota Surabaya. Program ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan dengan memanfaatkan data yang lebih aktual.

Implementasi program ini terlihat dari peningkatan jumlah pendaftaran dan pembuatan dokumen seperti KTP dan KK secara drastis dalam lima tahun terakhir. Hal ini mencerminkan efektivitas program pemerintah dalam meningkatkan layanan publik dan menguatkan partisipasi aktif masyarakat dalam administrasi kependudukan.

Kesimpulan



Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang dilakukan terhadap program "Berkantor" di Balai RW dan RT Kota Surabaya dengan menggunakan teori evaluasi model CIPP menurut Stufflebeam, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Konteks (Context): Program "Berkantor" di Balai RW dan RT bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan dengan cara meningkatkan aksesibilitas layanan. Ini dilakukan dengan mendekatkan layanan ke masyarakat, sehingga proses pengurusan dokumen dapat dilakukan lebih cepat dan efisien. Dukungan aktif dari pemerintah lokal, termasuk Kecamatan, Kelurahan, dan pengurus RW serta RT, sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional program ini.
2. Masukan (Input): Peran sumber daya manusia menjadi kunci dalam program ini. Pemerintah kota telah berhasil melibatkan masyarakat sejak tahap implementasi dan sosialisasi program, yang membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Ini mencerminkan komitmen untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan.
3. Proses (Process): Implementasi program "Berkantor" mengikuti langkah-langkah terstruktur dari perencanaan hingga pelaksanaan. Identifikasi kebutuhan masyarakat, analisis lokasi strategis, alokasi sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana yang sesuai telah dilakukan untuk memastikan keberhasilan program ini. Monitoring rutin dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas program dan mengidentifikasi area perbaikan yang diperlukan.
4. Produk (Product): Program "Berkantor" di Balai RW telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Terbukti dari peningkatan jumlah pendaftaran dan pembuatan dokumen seperti KTP dan KK secara drastis dalam lima tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa program ini efektif dalam meningkatkan layanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai program "Berkantor" di Balai RW dan RT Kota Surabaya, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan keberhasilan dan keberlanjutan program ini:

1. Perluasan Jam Operasional: Mengingat adanya kritik terkait jam operasional yang terbatas, disarankan untuk mempertimbangkan perluasan waktu operasional program "Berkantor". Hal ini dapat meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat yang memiliki jadwal kerja yang padat atau hanya dapat mengurus administrasi pada waktu-waktu tertentu.
2. Peningkatan Komunikasi dan Sosialisasi: Melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai manfaat dan prosedur penggunaan program "Berkantor". Informasi yang jelas dan mudah dipahami akan membantu meningkatkan partisipasi masyarakat serta meminimalisir ketidakpahaman atau ketidakpastian terkait program ini.
3. Perbaikan Fasilitas Fisik: Tantangan terkait standarisasi sarana dan prasarana di berbagai balai RW dan RT perlu segera ditangani. Perbaikan fasilitas seperti toilet, area parkir, dan pencahayaan yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam layanan.
4. Pengelolaan Informasi dan Data: Penting untuk terus memperbaiki pengelolaan informasi dan data administrasi kependudukan. Memastikan bahwa data yang digunakan dalam layanan adalah akurat dan terkini akan menghindari kesalahan atau hambatan dalam proses pengurusan dokumen.



5. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan: Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja program, termasuk jumlah permohonan, waktu pelayanan, kepuasan masyarakat, serta mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi. Hasil evaluasi ini harus digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan program yang lebih baik di masa mendatang.
6. Kolaborasi yang Erat dengan Pihak Terkait: Memastikan adanya kolaborasi yang erat antara pihak Kecamatan, Kelurahan, pengurus RW dan RT, serta komunitas masyarakat. Kerjasama yang baik akan memperkuat dukungan operasional dan memastikan bahwa program ini berjalan lancar sesuai dengan tujuannya

DAFTAR PUSTAKA

- Daniel L. Stufflebeam dan Guili zhang. (2007). *THE CIPP EVALUATION MODEL (How to Evaluate for Improvement and Accountability)*. PERS Guilford. www.guilford.com
- Nurdin. (2013). *teori-teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. CV. Maulana Medika Grafika.
- Nugraha, D. R. (2024). *Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Cinere Kota Depok*. <http://repository.unas.ac.id/9994/1/COVER.pdf>
- Nurdin. (2013). *teori-teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. CV. Maulana Medika Grafika.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Ombudsman. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinernal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>.
- Muh. Firyal Akbar & Mohi. (2018). *Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia)*. ideas Publishing. www.ideaspublishing.co.id
- P.R Partus & Ndeot. (2018). *Penerapan Model CIPP dalam Mengevaluasi Program Layanan Paud Holistik Integratif. Vol 1 No*. <https://core.ac.uk>
- Perda Kota Surabaya. (2017). *Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan, Rukun Warga dan Rukun Tetangga*. 1965.