

Efektivitas Kinerja Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Manukan Kulon Surabaya

Dwi Tutik Susanti

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Dwi.22145@mhs.unesa.ac.id

Indonesia

Abstrak

Kader Surabaya Hebat (KSH) merupakan program Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan sosial dan kesehatan melalui pemberdayaan masyarakat di tingkat kelurahan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas kinerja Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Manukan Kulon Surabaya berdasarkan teori efektivitas kinerja James L. Campbell yang meliputi produktivitas, efisiensi, adaptivitas, kepuasan, dan keberlanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang melibatkan 17 informan, terdiri atas 1 Lurah, 1 Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, 1 Koordinator KSH Kelurahan, 11 Kader Surabaya Hebat, dan 3 masyarakat penerima manfaat. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja Kader Surabaya Hebat secara umum berada pada kategori cukup efektif. Indikator produktivitas, efisiensi, kepuasan, dan keberlanjutan telah terlaksana dengan baik, sedangkan indikator adaptivitas belum optimal karena masih terdapat beberapa kader yang mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi digital dan perubahan sistem kerja. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelatihan literasi digital, pendampingan, pembinaan, serta regenerasi kader guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan Program Kader Surabaya Hebat.

Kata Kunci: *efektivitas kinerja, Kader Surabaya Hebat, pelayanan sosial, pemberdayaan masyarakat, James L. Campbell.*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan sosial. Dalam penyelenggaraannya, pemerintah tidak hanya mengandalkan aparatur sipil negara, tetapi juga melibatkan partisipasi masyarakat melalui berbagai program pemberdayaan. Keterlibatan masyarakat sebagai mitra pemerintah menjadi penting karena mampu memperluas jangkauan pelayanan hingga tingkat lingkungan. Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut adalah Program Kader Surabaya Hebat (KSH) yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai upaya meningkatkan pelayanan sosial, kesehatan, dan pendataan masyarakat secara partisipatif. Program ini memiliki landasan hukum melalui Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 15 Tahun 2025 tentang Kader Surabaya Hebat yang mengatur kedudukan, tugas, fungsi, persyaratan, hak, kewajiban, serta mekanisme pelaksanaan program KSH sebagai mitra Pemerintah Kota Surabaya dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Melalui program tersebut, kader berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan berbagai kegiatan pelayanan di tingkat kelurahan (Sri & Fatimah, 2023).

Keberadaan Kader Surabaya Hebat memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis masyarakat. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 15 Tahun 2025, Kader Surabaya Hebat bertugas melaksanakan pendataan, pemantauan kondisi sosial masyarakat, pendampingan kelompok rentan, penyampaian informasi program pemerintah, serta pelaporan hasil kegiatan kepada pemerintah daerah melalui sistem yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, kader tidak hanya melakukan pendataan warga, tetapi juga melakukan pendampingan terhadap ibu hamil, balita, lansia, penyandang disabilitas, keluarga berisiko stunting, serta kelompok masyarakat lainnya yang membutuhkan

perhatian khusus. Selain itu, kader bertanggung jawab melakukan pelaporan melalui aplikasi *Sayang Warga* yang terintegrasi dengan kelurahan dan puskesmas sehingga informasi mengenai kondisi masyarakat dapat dipantau secara lebih cepat dan akurat. Dengan cakupan tugas yang cukup luas, kinerja kader menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan Program Kader Surabaya Hebat. [1]

Meskipun demikian, pelaksanaan program di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat perbedaan kemampuan kader dalam mengoperasikan aplikasi digital, rendahnya partisipasi sebagian masyarakat dalam mengikuti kegiatan, serta berkurangnya jumlah kader aktif akibat meningkatnya beban kerja dan tuntutan administrasi. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan program apabila tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas kader dan dukungan organisasi yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kinerja kader agar pelaksanaan program dapat terus ditingkatkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 15 Tahun 2025. [2]

Penelitian mengenai efektivitas kinerja kader telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada kader kesehatan atau kader posyandu. Sementara itu, penelitian mengenai Kader Surabaya Hebat masih relatif terbatas, khususnya yang mengkaji efektivitas kinerja menggunakan indikator efektivitas organisasi secara komprehensif. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh James L. Campbell yang meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, efisiensi, adaptivitas, kepuasan, dan keberlanjutan. Kelima indikator tersebut dipilih karena mampu menggambarkan pencapaian tujuan organisasi tidak hanya dari aspek hasil kerja, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya, menyesuaikan diri terhadap perubahan, memenuhi kepuasan pihak-pihak yang terlibat, serta mempertahankan keberlangsungan program.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas kinerja Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Manukan Kulon, Surabaya berdasarkan lima indikator efektivitas organisasi menurut James L. Campbell. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pelaksanaan Program Kader Surabaya Hebat sekaligus menjadi bahan masukan bagi Pemerintah

Kota Surabaya dan pihak Kelurahan Manukan Kulon dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat melalui penguatan kapasitas kader sehingga pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan. (Greuel et al., 2023)

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai efektivitas kinerja Kader Surabaya Hebat berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan program. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Manukan Kulon, Kecamatan Tandes, Kota Surabaya, yang merupakan salah satu wilayah pelaksana Program Kader Surabaya Hebat.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas 17 orang, yaitu 1 Lurah Manukan Kulon, 1 Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, 1 Koordinator Kader Surabaya Hebat Kelurahan, 11 Kader Surabaya Hebat, serta 3 masyarakat penerima manfaat program. Informan dari pihak kelurahan dipilih karena memiliki kewenangan dalam pembinaan dan pengawasan program, sedangkan kader dipilih berdasarkan masa kerja sekitar 3–5 tahun, pengalaman dalam melaksanakan pendampingan masyarakat, serta intensitas komunikasi yang baik dengan warga dan pihak kelurahan. Informan masyarakat dipilih karena pernah menerima pelayanan atau pendampingan secara langsung dari Kader Surabaya Hebat sehingga mampu memberikan penilaian terhadap pelaksanaan program. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip data saturation, yaitu ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan data baru yang signifikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung pelaksanaan tugas kader di lapangan. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan program berdasarkan pengalaman dan persepsi informan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan, dokumen administrasi, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan Program Kader Surabaya Hebat.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pihak kelurahan, kader, dan masyarakat sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang lebih baik. Analisis penelitian difokuskan pada lima indikator efektivitas organisasi menurut James L. Campbell, yaitu produktivitas, efisiensi, adaptivitas, kepuasan, dan keberlanjutan, sebagai dasar dalam menilai efektivitas kinerja Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Manukan Kulon Surabaya (Kompetensi et al., n.d.2021).

III. HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian ini diperoleh melalui proses observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap 17 informan yang terdiri atas Lurah Manukan Kulon, Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, Koordinator Kader Surabaya Hebat (KSH) Kelurahan, 11 orang Kader Surabaya Hebat, serta 3 orang masyarakat sebagai penerima manfaat program. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan berdasarkan teori efektivitas organisasi James L. Campbell yang terdiri atas lima indikator, yaitu produktivitas, efisiensi, adaptivitas, kepuasan, dan keberlanjutan. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan sejauh mana pelaksanaan Program Kader Surabaya Hebat mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas kinerja Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Manukan Kulon secara umum telah berjalan cukup efektif. Hal tersebut ditunjukkan oleh tercapainya sebagian besar indikator efektivitas, meskipun masih ditemukan beberapa kendala, khususnya pada kemampuan sebagian kader dalam beradaptasi terhadap penggunaan teknologi digital dan perubahan sistem kerja. Berikut merupakan pembahasan hasil penelitian berdasarkan masing-masing indikator efektivitas.

A. Produktivitas

Produktivitas merupakan kemampuan organisasi dalam menghasilkan keluaran atau hasil kerja sesuai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal. Dalam konteks Program Kader Surabaya Hebat, produktivitas diukur dari kemampuan kader dalam melaksanakan berbagai tugas pelayanan kepada masyarakat, menyelesaikan target kegiatan, serta memberikan

manfaat nyata sesuai tujuan program. Tingkat produktivitas yang baik menunjukkan bahwa kader mampu menjalankan tanggung jawabnya secara konsisten sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berlangsung dengan optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, produktivitas Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Manukan Kulon tergolong baik. Hal ini terlihat dari kemampuan kader melaksanakan berbagai kegiatan secara rutin, seperti pendataan warga, pemantauan kesehatan ibu hamil, balita, lansia, pendampingan masyarakat, pelaksanaan Posyandu, serta kegiatan Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN). Selain melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, kader juga bertanggung jawab melakukan pelaporan melalui aplikasi Sayang Warga sehingga data yang diperoleh dapat dipantau secara cepat oleh pihak kelurahan dan puskesmas. Pembagian wilayah kerja yang jelas serta koordinasi antar kader mendukung penyelesaian tugas sesuai target yang telah ditentukan. Walaupun terdapat beberapa kendala di lapangan, seperti perbedaan karakteristik masyarakat dan keterbatasan waktu kunjungan, kegiatan pelayanan tetap dapat dilaksanakan dengan baik melalui kerja sama antar kader. Temuan tersebut menunjukkan bahwa output pelayanan yang dihasilkan telah sesuai dengan tujuan Program Kader Surabaya Hebat sehingga indikator produktivitas dapat dikatakan telah tercapai. [3]

B. Efisiensi

Efisiensi menunjukkan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan waktu, tenaga, biaya, dan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang efektif. Dalam penelitian ini, efisiensi dilihat dari kemampuan kader menyelesaikan pekerjaan dengan penggunaan sumber daya yang tersedia secara tepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Semakin efektif pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, maka semakin tinggi tingkat efisiensi pelaksanaan program.



Gambar 1.1 Kegiatan Posyandu Balita dan Lansia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelaksanaan Program Kader Surabaya Hebat telah berjalan dengan baik. Penggunaan aplikasi Sayang Warga membantu kader mempercepat proses pendataan dan pelaporan sehingga informasi dapat diterima secara real time oleh kelurahan dan puskesmas. Selain itu, pembagian tugas yang jelas serta koordinasi yang baik antar kader mampu mengurangi duplikasi pekerjaan dan mempercepat penyelesaian kegiatan. Kader juga mampu menyesuaikan jadwal kunjungan berdasarkan kondisi masyarakat sehingga penggunaan waktu menjadi lebih efektif. Meskipun demikian, penelitian masih menemukan adanya beberapa kader yang membutuhkan waktu lebih lama dalam proses pelaporan digital karena keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi kerja sudah cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan kompetensi digital agar pemanfaatan sistem berbasis teknologi dapat berjalan lebih optimal.

C. Adaptivitas

Adaptivitas merupakan kemampuan organisasi maupun individu dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, perkembangan teknologi, perubahan kebijakan, maupun tuntutan pekerjaan yang terus berkembang. Bagi Kader Surabaya Hebat, kemampuan beradaptasi sangat penting karena pelaksanaan program tidak hanya bergantung pada pelayanan langsung kepada masyarakat, tetapi juga pada kemampuan mengikuti perkembangan sistem administrasi berbasis digital yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya.



Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Sayang Warga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptivitas merupakan indikator yang paling memerlukan perhatian dibandingkan indikator lainnya. Sebagian besar kader telah mampu mengikuti perubahan kebijakan, mekanisme kerja, serta penggunaan aplikasi Sayang Warga dalam proses pendataan dan pelaporan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kader yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi digital, terutama kader yang memiliki keterbatasan

literasi teknologi atau faktor usia. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelaporan terkadang masih membutuhkan bantuan dari koordinator maupun sesama kader yang lebih menguasai teknologi. Di sisi lain, kader telah mampu beradaptasi dengan baik dalam menghadapi karakteristik masyarakat melalui pendekatan komunikasi yang persuasif dan fleksibel sesuai kondisi warga. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi terhadap aspek sosial telah berkembang dengan baik, sedangkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital masih belum merata sehingga diperlukan pelatihan, pembinaan, dan pendampingan secara berkelanjutan.

D. Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat penerimaan dan penilaian positif terhadap pelaksanaan suatu program, baik dari sisi penerima manfaat maupun pelaksana program. Dalam penelitian ini, kepuasan dianalisis melalui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kader Surabaya Hebat serta kepuasan kader dalam menjalankan tugas pelayanan di lingkungan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap Program Kader Surabaya Hebat tergolong baik. Masyarakat menilai kader mampu memberikan pelayanan secara ramah, komunikatif, dan mudah dipahami sehingga masyarakat merasa terbantu dalam memperoleh informasi maupun pelayanan kesehatan. Pendekatan yang dilakukan secara persuasif membuat masyarakat lebih terbuka dalam menerima kegiatan pendataan maupun pendampingan. Dari sisi kader, kepuasan muncul ketika masyarakat memberikan respon positif terhadap kegiatan yang dilaksanakan serta ketika koordinasi dengan koordinator dan sesama kader berjalan dengan baik. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang kurang aktif mengikuti kegiatan sehingga kader merasa upaya yang telah dilakukan belum sepenuhnya memberikan hasil yang maksimal. Secara keseluruhan, indikator kepuasan menunjukkan bahwa hubungan antara kader dan masyarakat telah terjalin dengan baik sehingga mendukung efektivitas pelaksanaan program. [4]

E. Keberlanjutan

Keberlanjutan menunjukkan kemampuan suatu program untuk tetap berjalan secara konsisten dalam jangka panjang melalui dukungan organisasi, koordinasi, sumber daya manusia, dan mekanisme evaluasi yang berkelanjutan. Indikator ini menjadi

penting karena keberhasilan suatu program tidak hanya diukur dari pencapaian jangka pendek, tetapi juga dari kemampuannya mempertahankan pelayanan kepada masyarakat secara terus-menerus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlanjutan Program Kader Surabaya Hebat di Kelurahan Manukan Kulon telah berjalan cukup baik. Hal tersebut didukung oleh pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara rutin, koordinasi yang melibatkan kelurahan, puskesmas, RT, RW, serta kader, dan konsistensi pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian menemukan adanya penurunan jumlah kader aktif karena sebagian kader mengundurkan diri akibat meningkatnya beban kerja, tuntutan administrasi, serta kesulitan mengikuti perkembangan teknologi digital. Meskipun jumlah kader berkurang, pelayanan kepada masyarakat tetap dapat berlangsung melalui pembagian tugas antar kader dan koordinasi yang baik dengan pihak kelurahan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan program masih dapat dipertahankan, tetapi memerlukan dukungan berupa regenerasi kader, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pembinaan yang berkelanjutan agar pelaksanaan Program Kader Surabaya Hebat tetap efektif pada masa mendatang. [5]

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja Kader Surabaya Hebat (KSH) di Kelurahan Manukan Kulon, Surabaya secara umum telah berjalan cukup efektif berdasarkan lima indikator efektivitas menurut James L. Campbell, yaitu produktivitas, efisiensi, adaptivitas, kepuasan, dan keberlanjutan. Indikator produktivitas menunjukkan bahwa kader mampu melaksanakan berbagai tugas pelayanan sosial dan kesehatan, seperti pendataan warga, pendampingan kelompok rentan, kegiatan posyandu, serta pelaporan melalui aplikasi *Sayang Warga*. Indikator efisiensi juga telah berjalan dengan baik, terlihat dari pemanfaatan sumber daya, waktu, dan teknologi yang cukup optimal sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan terkoordinasi. Pada indikator kepuasan, masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan kader melalui pendekatan yang komunikatif dan mudah dipahami, sedangkan kader memperoleh kepuasan dari adanya kerja sama tim, dukungan koordinator, serta manfaat yang dirasakan masyarakat. Sementara itu, indikator keberlanjutan menunjukkan bahwa program tetap terlaksana secara konsisten melalui monitoring dan evaluasi rutin, koordinasi antarpemangku kepentingan, serta komitmen kader dalam mempertahankan

pelayanan meskipun menghadapi berbagai keterbatasan.

Namun demikian, indikator adaptivitas masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan karena belum seluruh kader mampu menyesuaikan diri secara optimal terhadap perkembangan teknologi digital dan perubahan sistem kerja. Sebagian kader, khususnya yang memiliki keterbatasan kemampuan dalam penggunaan aplikasi digital, masih mengalami kesulitan dalam proses pendataan dan pelaporan sehingga membutuhkan pendampingan dari kader lain maupun pihak kelurahan. Selain itu, berkurangnya jumlah kader aktif akibat tingginya beban kerja juga menjadi tantangan dalam menjaga efektivitas program di masa mendatang. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya dan Kelurahan Manukan Kulon perlu memperkuat pelatihan literasi digital, pendampingan berkelanjutan, regenerasi kader, serta peningkatan koordinasi dan pembinaan agar kemampuan adaptasi kader semakin baik. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kinerja Kader Surabaya Hebat sekaligus menjaga keberlanjutan program sebagai bentuk pelayanan sosial berbasis pemberdayaan masyarakat.

REFERENSI

- [1] A. S. Fauzi and D. Suprobawati, "PERAN KADER SURABAYA HEBAT (KSH) DALAM MEWUJUDKAN KAMPUNG BERSIH DAN SEHAT (PHBS) DI KELURAHAN LONTAR," *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, vol. 3, p. 2023.
- [2] "2025perwali3578015".
- [3] N. Sri and M. Fatimah, "Efektivitas Aplikasi Sayang Warga Sebagai Penunjang Kinerja Kader Surabaya Hebat," *Prosiding Seminar Nasional*, pp. 498–508, 2023.
- [4] G. S. Indarto and P. Rahmawati, "Pendampingan Kader Surabaya Hebat (KSH) dalam Upaya Mewujudkan Kelurahan Manyan Sabrangan Kota Surabaya menjadi Ramah Perempuan dan Peduli Anak," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, vol. 2, no. 8, pp. 3652–3661, 2024, doi: 10.59837/jpmmba.v2i8.1529.
- [5] A. N. Kusumadewi and W. Rosdiana, "Analysis of the Competence of Kader Surabaya Hebat in Balongsari Urban Village Surabaya City," *Inovant*, vol. 3, no. 4, pp. 148–161, 2024.