



Implementasi Layanan Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Simolawang Kota Surabaya

Ratnasari
ratnaas1102@gmail.com

(Diajukan: Juni 2023; Direview: Juni 2023; Diterbitkan: Juni 2023)

ABSTRAK

Magang merupakan salah satu komponen dari proses pembelajaran di Program Studi Sarjana (S1) Administrasi Negara FISIP UNTAG Surabaya. Dengan adanya perkembangan MBKM- Merdeka Belajar Kampus Merdeka salah satunya MSIB Magang dan Studi Independen Bersertifikat adalah salah satu program Kampus Merdeka yang dirancang untuk memastikan mahasiswa mendapatkan keterampilan dan kompetensi utama, terbaik, dan terkini untuk menghadapi dunia masa depan. Kegiatan magang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam Program ini mencakup dalam administrasi kependudukan dan pencatatan Sipil, terdiri dari banyak program dan tentunya mahasiswa memiliki kesempatan untuk memilih dan mencari pengalaman sesuai dengan keilmuan dan jurusan di kampus masing-masing. Dalam program Magang MBKM Dispendukcapil Surabaya ini saya akan membahas mengenai program Kalimasada (Kawasan lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Kalimasada merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam merintis terciptanya lingkungan/kampung yang tertib Adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar Adminduk. Tujuan dari terselenggaranya program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) merupakan upaya untuk memperlancar layanan administrasi kependudukan warga Surabaya secara terstruktur dan efisien. Pelayanan akta kelahiran, pindah masuk, pindah keluar, akta kematian, dan lainnya dapat dijangkau melalui web online Klampid New Generation (KNG).

Kata Kunci: MSIB, Dispendukcapil Surabaya, Kalimasada

I. PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan garda terdepan dalam struktur pemerintahan terbawah yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Wilayahnya masuk dalam bagian wilayah kecamatan yaitu sebagai perangkat kecamatan yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di wilayah kelurahan tersebut.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang secara teknis memuat tujuan pelayanan publik salah satunya adalah mewujudkan perlindungan masyarakat dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini kepuasan publik juga di pengaruhi oleh pelayanan yang prima dalam berbagai situasi. Pelayanan yang prima kepada masyarakat ditunjang dari faktor pembangunan sarana dan prasarana yang sudah selayaknya menjadi perhatian pemerintah. Salah satu bentuk fasilitas tersebut adalah dalam bentuk biaya operasional kelurahan atau dana kelurahan.(Putri, 2022)

Pelayanan publik merupakan topik utama kebijakan pemerintah kepada seluruh masyarakat di negaranya. Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang meratadan ketepatan waktu. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi hal mendasar yang harus dilaksanakan pemerintah demi pemenuhan kebutuhan warga negara secara keseluruhan dengan kepuasan yang maksimal. Pelayanan publik bagian kependudukan meliputi pelayanan akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta perkawinan, surat perceraian, surat pindah keluar, surat pindah masuk ke dalam, surat kematian, dan penggantian akta yang rusak. Semua data dokumen ini merupakan dokumen penting masyarakat dalam menjalani kesehariannya. Tanpa adanya dokumen-dokumen tersebut maka masyarakat akan kesusahan dalam menjalani aktivitasnya. Masyarakat akan kesusahan mencari pekerjaan, mencari sekolah, membuat SIM, dan lain-lain. Di era sekarang ini untuk mendaftar apa pun harus

dilengkapi dengan berkas dokumen identitas secara lengkap agar bisa tercatat ke data pemerintahan. Untuk itu sangat penting bagi semua masyarakat dalam melengkapi dokumen-dokumen kependudukan secara resmi dan tidak ilegal. Semua dokumen ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari dalam melengkapi dokumen-dokumen pribadinya. Pelayanan yang diberikan pemerintah berbagai macam bentuknya. Salah satunya Pelayanan adminduk yang mampu dijangkau pada RT rintisan terdapat empat macam seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar, dan pindah datang, sedangkan pada Kantor Kelurahan menerima seluruh pelayanan adminduk kecuali pengurusan e-KTP. Pelayanan adminduk yang diajukan oleh masyarakat melalui RT rintisan dan Kelurahan dapat dijangkau pada web online KNG (*Klamped New Generation*).

Klamped New Generation (akses web online pada link berikut ini <https://wargaklamped-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>) adalah inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya yang dapat diakses oleh masyarakat. Masyarakat Kota Surabaya dapat mengurus keperluan yang diperlukan hanya melalui ponsel genggam. Inovasi seperti ini sangat bermanfaat bagi birokrasi publik khususnya di Kelurahan Simolawang, menunjukkan upaya serius daripada pihak bertanggung jawab memajukan daerah setempat agar melek dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi yang sedang berlangsung, diciptakan oleh Disdukcapil Surabaya untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan adminduk berbasis digital, KNG dapat diunduh melalui Playstore dan dapat diakses melalui browser pada gadget. Penggunaan KNG di kalangan masyarakat Kelurahan Simolawang memang belum banyak digunakan, namun masyarakat sangat antusias dengan adanya layanan berbasis digital karena dapat menghemat waktu dan tenaga dengan tidak perlu mendatangi kantor Disdukcapil Surabaya.

Meskipun sudah muncul inovasi seperti yang dijelaskan tidak semua orang dapat mengakses ataupun memiliki kemampuan untuk menggunakan ponsel genggamnya dalam memanfaatkan E-Klamped, Hal demikian inilah yang seharusnya dapat diantisipasi sebagai bahan evaluasi agar tidak terjadi kesalahpahaman yang tidak diinginkan. Perlunya edukasi serta sosialisasi secara menyeluruh bagi warga setempat agar mudah untuk mengoperasikan media yang ada karena peneliti pada saat observasi

mendapati bahwa adanya warga yang belum mengerti dalam menggunakan Aplikasi E-Klampid.

Walaupun pelayanan adminduk saat ini telah memanfaatkan teknologi modern dengan memberi kemudahan kepada penggunanya, tidak dipungkiri jika masih terdapat kendala yang dialami dalam pelaksanaan Program Kalimasada, peneliti dapat mengamati kinerja pegawai Kelurahan Simolawang dengan mengambil peran dan tugas untuk menyukseskan Program Kalimasada dengan terjun secara langsung sebagai bentuk observasi kepada masyarakat (Aulia & Ismail, 2023).

Program KALIMASADA dibuat untuk memberikan pelayanan publik di luar lingkup eksekutif. meskipun demikian, oleh orang-orang di setiap komunitas bekerja sama dan bekerja sama satu sama lain. Selain itu, memudahkan warga untuk melengkap data administrasi tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2023) karena masyarakat masih belum mengetahui seberapa lengkap data Adminduk tersebut. Untuk menumbuhkan rasa kebersamaan yang kuat dan saling ketergantungan antar perangkat desa, khususnya Ketua RT, pemerintah menyelenggarakan program Kalimasada. Dalam membangun kampung KALIMASADA, Ketua RT bisa bekerja sama dengan pengurus Kampung, KARTAR, anak-anak putra/putri warga yang sekolah SMA atau sudah Kuliah, Kader untuk mendorong masyarakat mengurus dokumen kependudukannya di tempat yang terdekat.

II. METODE PENELITIAN

Penulisan dari jurnal ini adalah pendekatan kualitatif yang menggunakan prosedur penelitian dengan menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari objek yang diamati, selain itu dapat memungkinkan untuk memperoleh pemahaman mengenai kenyataan dari berpikir induktif. Peneliti memanfaatkan observasi dan wawancara pada kelompok sosial hingga masyarakat, wawancara dilakukan masyarakat dan kelompok sosial tertentu agar terkumpul data secara terperinci dan menjadi acuan terkait peran masyarakat dan kelompok sosial. Pada proses observasi, peneliti di dampingi oleh tenaga kerja profesional yakni pegawai

Implementasi Layanan Tertib ... | Rantasari

pelayanan adminduk Kelurahan Simolawang untuk melakukan survei Kalimasada Hasil analisis data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan observasi dapat dideskripsikan berdasarkan teori yang akan digunakan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Adminduk di Kota Surabaya oleh Dispenduk Capil kota Surabaya 2022 menggunakan 14 dasar hukum salah satu di antaranya adalah PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan dan Perda Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Adminduk. Dengan Regulasi: 1) Pengurusan Akta Lahir, mati, pindah, KTP, KK tanpa surat pengantar RT dan RW. 2) Apabila surat keterangan lahir hilang cukup dengan membuat SPTJM lahir. 3) Apabila terikat pada perkawinan tetapi tidak dapat menunjukkan akta kawin untuk pengurusan akta lahir dapat membuat SPTJM suami-istri. 4) Untuk KK lama suami-istri yang perkawinannya tidak tercatat, maka status pada KK tercantum kawin belum tercatat. 5) *Contrarius Actus*. 6) *E- Office* (Aplikasi untuk penduduk yang sudah bertempat di tempat tujuan, dapat mengajukan pindah melalui Dispendukcapil Tujuan). 7) Pencatatan Nama dan Perubahan Nama.

Kegiatan magang kali ini yang berfokus pada Optimalisasi Program Kalimasada, yang mana Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Adminduk) merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam merintis tercapainya lingkungan/kampung yang tertib adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar adminduk. Program ini dilaksanakan Ketua RT pada setiap Kecamatan-Kota Surabaya sekaligus sebagai perintis layanan adminduk di Lingkungan Rukun Tetangga guna lebih mendekatkan pelayanan Adminduk kepada masyarakat. (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik), 2023)

Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Simolawang sudah sangat baik, akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum tertib administrasi kependudukan. Apabila kita telusuri secara mendalam tentang permasalahan rendahnya cakupan dan kualitas data kependudukan, tidak terlepas dari adanya hambatan yang terkait dengan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, khususnya meningkatkan

kesadaran untuk memiliki identitas diri, baik Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan akta kelahiran, akta kematian, dll.

Awalnya Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya berfokus hanya di Kantor Kecamatan dan Kelurahan. Namun dinilai kurang efisien karena banyaknya pengajuan dari warga dengan tenaga petugas pelayanan yang terbatas sehingga membuat kewalahan, serta panjangnya antrean sehingga warga menunggu terlalu lama. Kemudian Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya terus berinovasi untuk memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat. Terbaru, pemkot meluncurkan program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk). dengan diluncurkannya program Kalimasada, maka beberapa layanan Adminduk kini dapat diurus warga melalui Ketua RT setempat. Dengan demikian, warga tak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya. Dengan adanya Kalimasada bapak walikota berharap masyarakat sudah tidak kesulitan dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Karena hanya melalui RT setempat masyarakat dapat menyelesaikan Administrasi kependudukannya tanpa harus bertemu dengan Dispendukcapil. Program Kalimasada tersebut sangat membantu peran Ketua RT dalam mengurus Adminduk warga. Apalagi, tidak semua warga melek akan teknologi, meski pemkot sudah menyediakan aplikasi Adminduk mandiri melalui Klampid.(Duhita, 2018)



Gambar 1. Sosialisasi kalimasada oleh Kasi Pemerintahan dan seluruh Ketua RT (RW 1)



Gambar 2. Sosialisasi kalimasada RW 2 (RT 1)

Pelaksanaan magang di kelurahan Sumolawang terkait program Optimalisasi Pelaksanaan Program Kalimasada “Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk” yang dilakukan selama 5 bulan.

Tabel. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan	Kegiatan	Frekuensi Kegiatan	Keterampilan
Observasi, hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi, informasi dan mengumpulkan bukti yang konkret terhadap permasalahan di lingkungan kelurahan Simolawang terkait	Melakukan pendataan penduduk bagi masyarakat. Beracuan pada laman Kalimasada Kelurahan bersama Ningminduk. Pendataan terkait : - Belum rekam e-ktp	Setiap hari dilakukan dalam kurun waktu 1 bulan pertama kegiatan magang dengan durasi ±. 2-3 Jam. Secara terjadwal di seluruh RT Kelurahan Simolawang	Berkomunikasi dan melihat keadaan permasalahan administrasi kependudukan masyarakat secara langsung
administrasi kependudukan	- Belum memiliki akta kelahiran - Belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) - Belum tercatat kawin - Update KK		

	Melakukan wawancara terhadap masyarakat secara	Setiap hari selama 1 bulan pertama kegiatan magang bersamaan dengan	Berkomunikasi dengan baik serta membantu menyelesaikan serta
	langsung terkait permasalahan administrasi kependudukan yang dialami oleh masyarakat, baik melalui masyarakat secara langsung ataupun ketua Rukun Warga yang bersangkutan.	melakukan pendataan	memberi solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat.
	Menyusun data dan menyimpulkan hasil observasi di setiap RT dan menginput data di laman Kalimasada agar selalu terupdate bersama kasipem kelurahan simolawang.	Setiap hari setelah melakukan pendataan penduduk	Menyusun data, meringkas dan menyimpulkan akan hal yang telah diobservasi sebelumnya
Sosialisasi	Melakukan sosialisasi kepada seluruh RT di kelurahan Simolawang. Terkait Program Kalimasada tentang Program gambaran umum bagaimana program ini di terapkan di lingkungan RT	Setiap hari dilakukan di balai RW	Meningkatkan skill komunikasi dan public speaking mahasiswa

Pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Simolawang	Membantu melayani administrasi kependudukan di Kelurahan Simolawang, melalui laman https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app	Sudah mulai dari awal masuk kelurahan per tanggal 28 Februari 2023	Menerapkan teori yang di pelajari seperti Etika Pelayanan, Governansi digital dll. Komunikasi dan sikap yang baik dalam pelayanan
--	--	--	---

IV. KESIMPULAN

Diluncurkannya Program KALIMASADA Karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kelengkapan data Adminduk serta adanya teknologi digital yang bisa membantu mempermudah dalam proses kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penulis sebagai Mahasiswa Magang MSIB ikut membantu Pemerintah dalam mengoptimalkan Program tersebut agar terlaksana secara merata ke seluruh warga. pelaksanaan dari Program Kalimasada telah diimplementasikan pada Kelurahan Simolawang. Selain Ketua RT, pegawai Kelurahan Simolawang juga memberikan peran penting dari segi kinerja yang diberikan oleh masyarakat. Kecakapan dalam menyampaikan informasi serta pengetahuan yang luas menjadi faktor utama di kalangan masyarakat karena jika informasi yang disampaikan jelas dan transparan maka masyarakat dapat memahami dari alur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan. Dari kegiatan ini, peneliti juga memahami faktor penghambat yang terjadi di Kelurahan Simolawang seperti tidak imbangnya sarana prasarana dengan jumlah pegawai di pelayanan administrasi kependudukan, kelengkapan sarana prasarana dapat menjadi pendorong untuk meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Simolawang dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, N. N., & Ismail, H. (2023). Implementasi Program Kalimasada Dalam Peningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kutisari Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(01), 182–191. (Surabaya).
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2023, Mei 20). Laman Resmi Disdukcapil Surabaya. Diambil dari <https://disdukcapil.surabaya.go.id/tag/klampid/>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik). (2023, Mei 20). Program Kalimasada Diluncurkan, Empat Layanan Adminduk di Surabaya Dapat Diurus Melalui Ketua RT. Diambil dari <https://surabaya.go.id/id/berita/63677/program-kalimasada-diluncurkan>
- Duhita, A. S. (2018). *Inovasi Produk E-Lampid Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya* (Skripsi, Universitas Airlangga). Universitas Airlangga. Diambil dari <http://lib.unair.ac.id>
- Putri, S. N. A. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117.