

## OPTIMALISASI PENDAMPINGAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN UNTUK PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN KEBONSARI

**Robbiatul Adawiyah Awahah<sup>1</sup>, Achluddin Ibnu Rochim<sup>2</sup>,**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

<sup>1</sup>[robbiatul234@gmail.com](mailto:robbiatul234@gmail.com), <sup>2</sup>[didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id)

### ABSTRAK

Program kalimasada merupakan salah satu upaya yang dilakukan agar Masyarakat dapat meng-*upgrade* dokumen kependudukannya. Tujuan dari penelitian ini untuk melaksanakan program Kalimasada secara optimal dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan serta agar Masyarakat dapat lebih tertib dan sadar akan dokumen adminduknya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun penelitian dilakukan di Kelurahan Kebonsari khususnya di wilayah RW 02 dengan beberapa RT rintisan lainnya. Kesimpulan dari hasil pengabdian menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang belum tertib dan sadar akan dokumen adminduk, hal ini terjadi kurangnya kesadaran warga bahwa terdapat pelayanan di Balai RW masing-masing yang sudah diberikan fasilitas agar dapat mengurus dokumen kependudukan dekat dengan rumah. Sebagian besar warga belum memahami tata cara penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* sehingga warga lebih memilih mengurus dokumen kependudukan melalui kelurahan daripada melakukan online secara mandiri dirumah.

**Kata kunci :** Pelayanan Publik, Kalimasada, KNG

### ABSTRACT

*The Kalimasada program is one of the efforts made so that people can upgrade their population documents. The aim of this research is to implement the Kalimasada program optimally and to improve the quality of population administration management services and so that the public can be more orderly and aware of their population administration documents. This type of research is descriptive with a qualitative approach. By using observation, interview and documentation data collection techniques. This is research carried out in Kebonsari Village, especially in the RW 02 area with several other pilot RTs. The conclusion from the results of the service shows that many people are not orderly and aware of population registration documents, this is because residents are not aware that there are services at their respective RW Halls which have been provided with facilities so they can process population documents close to home. Most residents do not understand the procedures for using the Klampid New Generation application, so residents prefer to process their population documents through the sub-district rather than doing it online independently at home.*

**Keywords :** Public Service, Kalimasada, KNG

### PENDAHULUAN

Surabaya merupakan salah satu daerah terpadat di Indonesia. Peradaban yang maju dan letaknya yang strategis menjadi salah satu alasan mengapa banyak masyarakat Indonesia yang bukan warga Surabaya berbondong-bondong datang ke Kota Surabaya untuk tinggal dan berkembang. Mengingat hal ini, pengelolaan data kependudukan sangatlah penting. Pasal apabila tersebut dikelola maka akan menimbulkan permasalahan di berbagai aspek, baik ekonomi, sosial, dan kehidupan lainnya. Administrasi kependudukan sendiri merupakan serangkaian kegiatan penataan dan pengendalian pengelolaan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pengembangan pelayanan publik dan bidang lainnya (Widodo, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan dinas yang menangani urusan badan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Di dalam dinas tersebut memiliki tugas diantaranya yaitu penyusunan pedoman teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam, pengelolaan administrasi. Dispendukcapil memiliki visi untuk

memberikan pelayanan prima, tertib administrasi kependudukan. Untuk mewujudkan visi tersebut dispendukcapil memiliki tiga misi. Misi pertama adalah meningkatkan pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Misi kedua adalah meningkatkan pelayanan informasi kependudukan. Sedangkan misi ketiga adalah mengordinasi pengendalian mobilitas penduduk.

Pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai program untuk menekankan Masyarakat agar lebih tertib akan Administrasi Kependudukan, karena apabila hal ini tidak dilakukan dan dikelola dengan baik maka akan menimbulkan banyak permasalahan pada aspek ekonomi, sosial dan lainnya. Untuk mempertegas misi tersebut, Pemkot Surabaya terus melakukan berbagai inovasi, termasuk program Kalimasada. Program kalimasada merupakan singkatan dari Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan. Peluncuran program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat, karena *website* Kalimasada sudah memuat data kependudukan dalam warga dalam jumlah besar, sehingga masih terus dilakukan untuk kepengurusan administrasi kependudukan.

Program kalimasada merupakan salah satu upaya yang dilakukan agar Masyarakat dapat meng-*upgrade* dokumen kependudukannya. Untuk dapat berjalan dengan optimal maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bergabung dengan menjadi salah satu dari bagian mitra dari Kemendikbudristek melalui program Kampus Merdeka yaitu Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB). Dengan mengikuti program MSIB, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya akan memiliki banyak mahasiswa yang dapat mendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan program Kalimasada secara optimal dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Dilihat dari program tersebut, dapat diketahui bahwa 398 mahasiswa dan di tempatkan di 154 kelurahan yang tersebar di Kota Surabaya untuk bertugas menjadi pendamping pelayanan administrasi kependudukan dan menjalankan program kalimasada agar dapat berjalan dengan optimal.

Kelurahan Kebonsari Kota Surabaya merupakan sebuah lembaga yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan pencatatan sipil serta pengelolaan dokumen non-kependudukan. Program magang ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mempelajari proses-proses pengurusan kependudukan dan pencatatan sipil dan non-dokumen kependudukan secara langsung, mulai dari pengumpulan dokumen, verifikasi, serta penyelenggaraan pemeliharaan data kependudukan. Selain itu program magang ini juga memberikan kesempatan memahami peraturan dan kebijakan terkait dokumen kependudukan/dokumen non-kependudukan serta pencatatan sipil ditingkat kelurahan. Mahasiswa dapat melihat pengimplementasian kebijakan tersebut serta dapat melihat langsung dampaknya bagi masyarakat (Dewi, 2016).

Dalam keseluruhan, program magang di Kelurahan menawarkan kesempatan berharga bagi mahasiswa untuk mempelajari dan terlibat dalam bidang kependudukan, pencatatan sipil, pengajuan dokumen kependudukan & non-kependudukan. Mahasiswa yakin bahwa pengalaman ini akan memberikan wawasan dan pengetahuan yang berharga dalam mengembangkan karier di masa depan.

Kegiatan magang ini merupakan sebagai sarana dalam sebuah pelatihan dan pembelajaran yang dilakukan pada dunia kerja yang tentunya relevan dengan kompetensi dan keahlian yang dipelajari selama perkuliahan. Dalam program MSIB ini saya memilih program “Optimalisasi Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan untuk Program Kalimasada”.

Data dari program pemerintah kota Surabaya yaitu ingin membangun pelayanan tidak hanya dengan pemerintahan saja melainkan melalui level yang paling rendah dan dekat dengan masyarakat terkait data adminduk melalui gotong royong kerja sama dengan masyarakat. Karena pemerintahan yang berhasil adalah pemerintahan yang bersinergi. Program terbaru Kalimasada ini dengan

4 Layanan yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Masuk dan Pindah Keluar, dapat dilakukan di ringkat yang paling rendah dan dekat dengan masyarakat yaitu Rukun Tetangga (RT) yang bersinergi dengan kelurahan dan kecamatan di setiap daerah (Anggela Putri, 2022).

Kelurahan Kebonsari merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. Kelurahan Kebonsari ini berada di ± 10 Km di surabaya bagian selatan dari pusat Pemerintah Kota Surabaya tepatnya di Jalan Manunggal Kebonsari No. 32 Surabaya. Untuk batas wilayah pada Kelurahan Kebonsari ini sebagai berikut :

- a. Batas Wilayah Utara : Kelurahan Jambangan
- b. Batas Wilayah Timur : Kelurahan Gayungan
- c. Batas Wilayah Selatan : Kelurahan Pagesangan
- d. Batas Wilayah Barat : Sungai Kali Surabaya

Kelurahan ini secara administratif memiliki 3 RW yang diantaranya masing-masing RW memiliki 10 RT. Kantor Kelurahan Kebonsari sendiri berada di wilayah RW 02 RT 01 yang mana disebelah Kantor Kelurahan terdapat Puskesmas Kebonsari dan SDN Kebonsari 1. Kelurahan Kebonsari mempunyai visi kelurahan yaitu “Selangkah Lebih Maju dalam Pelayanan Prima dan Tertib Administrasi”. Untuk mencapai visi tersebut, Kelurahan Kebonsari menyusun sebuah misi untuk dapat meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan di bidang kependudukan dan pelayanan lainnya yang berhubungan dengan sosial masyarakat.
- b. Meningkatkan pelayanan publik yang cepat, akurat, serta transparan.
- c. Meningkatkan dan mengembangkan sarana informasi.
- d. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sektor informasi.
- e. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sektor formal maupun informal

Sedangkan motto Kelurahan Kebonsari ini adalah sebagai berikut : “Kelurahan Kebonsari Selangkah Lebih Maju dan Semakin Dekat di Hati Rakyat”. Dalam melakukan Optimalisasi program kalimasada yang di keluarkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dengan judul “Optimalisasi Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan untuk Program Kalimasada di kelurahan Kebonsari” sudah dilakukan sosialisasi di RT-RT rintisan terkait pentingnya memperbarui dokumen adminduk serta agar tertib dan sadar dalam mengurus adminduk.

## **METODE PELAKSANAAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif-deskriptif. Lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. Fokus penelitian ini adalah optimalisasi kalimasada di Kelurahan Kebonsari dengan menggunakan teori optimalisasi dari Winardi (1996) yaitu ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun wawancara dilakukan kepada masyarakat di Kelurahan Kebonsari khususnya di wilayah RW 02 dengan beberapa RT rintisan lainnya dalam pelaksanaan program kalimasada atau tertib adminduk.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Soetopo dan Napitupulu (2007), pelayanan adalah upaya membantu mempersiapkan dan merawat apa yang dibutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Pengertian pelayanan menurut Boediono (2003) adalah pelayanan adalah suatu proses menolong orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan (Ariza et al., n.d.). Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 mencakup seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dengan tujuan

untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat layanan, serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan hukum. Sementara itu, Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa (Agustina, 2019).

Pengertian Pelayanan Publik Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Dalam modul pelayanan publik yang disusun oleh Depdagri dan LAN (2007) dijelaskan terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah,
2. Penerima pelayanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang di berikan dan di terima oleh penerima layanan (masyarakat) (Peraturan Presiden Republik Indonesia, 2017).

Untuk itu dalam pendampingan layanan administrasi kependudukan di Kelurahan kebonsari merupakan pelayanan administratif. Jenis pelayanan administratif merupakan Jenis layanan yang diberikan oleh unit layanan meliputi pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya yang total menghasilkan produk terdokumentasi, misalnya pelayanan sertifikat tanah, IMB, pelayanan pengurusan kependudukan (KTP, KIA, akta kelahiran dan akta kematian) (Sania, 2023).

Data Kependudukan Kelurahan Kebonsari											
BELUM REKAM			BELUM KIA			BELUM AKTA LAHIR			DIDUGA MENINGGAL		
SEMULÀ	KEMAJUAN	%↑↓	SEMULÀ	KEMAJUAN	%↑↓	SEMULÀ	KEMAJUAN	%↑↓	SEMULÀ	KEMAJUAN	%↑↓
60	26	43.33	605	263	43.47	15	12	80	41	32	
68	42	61.76	590	585	99.15	17	16	94.12	41	37	
53	33	62.26	358	116	32.4	23	5	21.74	20	17	
181	101	55.8	1553	964	62.07	55	33	60	102	86	

Ikan 1 hingga 3 dari 3 entri

Sebelumnya 1 Berikutnya

**Gambar 8 Data Kalimasada Kelurahan Kebonsari**

Dalam kegiatan yang dilakukan selama magang, mendapatkan beberapa hasil yang mana terselesaikannya berkas-berkas warga yang diajukan melalui aplikasi *klampid new generation*. Berkurangnya data-data kalimasada yang menumpuk dengan kegiatan jemput bola menemui warga dan memberi arahan RT rintisan untuk memberikan data-data warganya yang belum ter-upgrade administrasi kependudukannya.

Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam sebuah instansi pemerintahan seperti Kelurahan kini mendapati proses perkembangan teknologi dengan munculnya sistem aplikasi sebagai alat alternatif dalam melayani berkas - berkas kependudukan masyarakat. Contoh halnya Kota Surabaya yang kini menggunakan berbagai aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Munculnya banyak

program yang diselenggarakan pemerintah dikarenakan banyaknya permasalahan yang ada pada warga Surabaya terkait administrasi kependudukan, beberapa diantanya yaitu sebagai berikut :

1. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.
2. Sebagian besar warga belum memahami tata cara penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* sehingga warga lebih memilih mengurus dokumen kependudukan melalui kelurahan daripada melakukan online secara mandiri dirumah.
3. Terbatasnya mesin cetak yang menyebabkan beberapa pegawai kelurahan harus bergantian dalam mencetak dokumen atau bukti permohonan dokumen kependudukan warga.
4. Kurangnya kesadaran warga bahwa terdapat pelayanan di Balai RW masing-masing yang sudah diberikan fasilitas agar dapat mengurus dokumen kependudukan dekat dengan rumah.

Adanya permasalahan diatas menjadi perhatian pemerintah Surabaya. Dengan demikian muncullah beberapa program yang dikerahkan keseluruh instansi termasuk Kelurahan Kebonsari. Program Kalimasada guna mengetahui siapa dan apa saja yang belum terupdate berkas berkas kependudukannya.

Pelaksanaan magang yang terdapat di Kelurahan Kebonsari yang berfokus dalam optimalisasi program kalimasada di 4 RT dalam merintis tercapainya lingkungan/kampung yang tertib adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar adminduk. Program ini dilaksanakan Ketua RT pada setiap Kecamatan se-Kota Surabaya sekaligus sebagai perintis layanan adminduk di Lingkungan Rukun Tetangga guna lebih mendekatkan pelayanan Adminduk kepada masyarakat. Berikut kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam terwujudnya optimalisasi kalimasada yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan Balai RW

Pelayanan Balai RW sama seperti pelayanan yang ada di kantor kelurahan mencakup semua pengajuan/permohonan dan konsultasi. Hanya saja dengan adanya Balai RW dapat mempermudah warga untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan Balai RW cukup dinilai membantu warga yang berusia lansia atau yang jarak antara rumah dan kantor kelurahan cukup jauh dan membuat kesulitan untuk datang ke kantor kelurahan.

2. Pelayanan Jebol Anduk

Petugas Kelurahan beserta mahasiswa magang yang ditempatkan di Desa Kebonsari kemudian menggencarkan kegiatan pelayanan “Jebol Anduk” di wilayah Kelurahan Kebonsari. Maksud dari kegiatan JEBOL ANDUK ini yaitu Jemput Bola Administrasi Kependudukan dimana petugas setempat melakukan pelayanan dengan mendatangi lokasi kejadian langsung ke rumah-rumah masyarakat (Door To Door Service). Layanan ini bertujuan untuk mendata warga yang namanya tercantum dalam data terkini Kalimasada. Pelaksanaan pelayanan ini biasanya dibantu oleh Ketua RT dan juga para KSH setempat.



**Gambar 2 Pelayanan di Balai RW 02**



**Gambar 3 Pelayanan Jemput Bola di Rumah Warga**

### 3. Pelaksanaan Program Kalimasada



**Gambar 4 Koordinasi dengan KSH terkait Kalimasada**

Pelaksanaan kalimasada dilakukan oleh beberapa RT rintisan di Kelurahan Kebonsari dengan meng-*upgrade* data-data warganya. Dengan arahan dari kelurahan serta RT rintisan mendatangi warga nya dan menanyakan perihal berkas apa saja yang belum terbaru.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penulisan dan memperhatikan tujuan dari penulisan ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kalimasada yang ada di Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala yang ditemui. Terdapat Masyarakat yang tidak peduli untuk memperbarui dokumen adminduk meskipun sudah dilakukan sosialisasi. Penduduk di Kelurahan Kebonsari juga banyak yang tidak berada di wilayah tersebut, yang memungkinkan sulit untuk dapat menemui apabila terdapat survey atau sosialisasi kalimasada. Oleh karena itu, dengan munculnya aplikasi Klampid New Generation ini dapat memenuhi layanan publik di bidang pelayanan kependudukan hanya dalam satu layanan aplikasi saja. Sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan yang memiliki tugas dalam membantu Kelurahan Kebonsari dalam melayani terkait administrasi kependudukan dengan menggunakan *Klampid New Generation*. Program Kalimasada juga dilakukan untuk melakukan sosialisasi kepada warga akan pentingnya dan sadar atas adminduknya. Dengan menjalankan program ini juga dapat mempermudah warga memperbarui dokumen serta mengurus melalui RT.

Penulis memberikan saran untuk penulisan ini yaitu dalam meningkatkan kesadaran warga akan adminduk perlu adanya sosialisasi lagi terkait pentingnya memperbarui dokumen kependudukan tersebut dan dapat meningkatkan ondeks Pembangunan manusia. Perlunya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efektif dalam melakukan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Anggela Putri, S. N. (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. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Ariza, T. R., Indra, M., & Rauf, M. A. (n.d.). IMPLEMENTASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN PADANG BULAN KOTA PEKANBARU. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Hukum*, 9(1), 1–15.
- Dewi, P. R. (2016). Implementasi E-Lampid di Kantor Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *Kajian Kebijakan Publik*, 1(1), 1–10.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2017). Lembaran Negara Republik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Rencana Umum Energi Nasional*, 73, 1–6.
- Sania, Y. (2023). PENDAMPING LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN JAMBANGAN. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 3(02), 224–230.
- Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).