

OPTIMALISASI PELAYANAN PENGURUSAN STATUS PERKAWINAN DI KARTU KELUARGA MELALUI *WEBSITE* KALIMASADA DI KELURAHAN KALIRUNGKUT

Mutiara Cahyani, Radjikan

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : mtrcahyani18@gmail.com, radjikan@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Kartu keluarga merupakan dokumen yang terdiri atas nomor kartu keluarga, nama kepala keluarga, alamat rumah lengkap mulai dari RT sampai dengan provinsi, kemudian nama lengkap anggota keluarga, Nomor Induk Kependudukan (NIK), tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, pendidikan, jenis pekerjaan, golongan darah, status dan tanggal perkawinan, status dalam hubungan keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, dan nama orang tua. Seluruh komponen yang ada dalam keluarga diharapkan selalu ada pembaruan data untuk menjamin keabsahan dokumen. Tujuan pengabdian kepada masyarakat dalam program magang guna membantu percepatan pelayanan administrasi kependudukan termasuk dalam pengurusan dokumen kawin belum tercatat di kartu keluarga. Bahan yang digunakan adalah berupa kartu keluarga asli dan buku nikah/akta perkawinan asli. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah dengan cara berjaga di Balai RW, jemput bola atau *door to door* dan dengan sistem pendekatan teori *opinion leader*, yakni Ketua RW dan Ketua RT, serta melakukan pelayanan di Kelurahan Kalirungkut. Hasil yang didapat adalah dari 2070 data target warga status perkawinan belum tercatat, 289 orang telah melakukan perbaruan data. Kegiatan magang dengan mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di Kelurahan Kalirungkut memberikan pengalaman di dunia kerja dan mengimplementasikan ilmu yang ditempuh di bangku kuliah serta memiliki dampak kepada masyarakat dalam membantu pengurusan administrasi kependudukan.

Kata kunci : Kartu keluarga, status perkawinan, kelurahan kalirungkut.

ABSTRACT

Family card is a document consisting of a family card number, the name of the head of the family, a full home address from RT to the province, then a family member's full name, a nationality number, a place of birth, gender, religion, education, job type, blood group, status and date of marriage, status in family relations, citizenship, immigration documents, and parents' names. All components in the family are expected to always have updated data to guarantee the validity of the document. The purpose of dedication to the community in the internship program to help accelerate the service of occupation administration is included in the management of marriage documents not recorded in the family card. The materials used are the original family card and the original marriage certificate. The method of implementation used is by guarding in the RW Hall, picking the ball or door to door and with the system of approach the theory opinion leader by RW Chairman and RT Chair; as well as performing service in Kelurahan Kalirungkut. Out of 2070 unrecorded marriage status target data, 289 people have been updated. The internship with Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya in Kelurahan Kalirungkut provides experience in the world of work and implementation of knowledge acquired at the college bench as well as has an impact on the community in assisting the administration of the occupation.

Keywords : *Family card, marriage status, internship, kelurahan kalirungkut.*

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) memiliki salah satu pilar utama yang dapat dijadikan acuan untuk kemajuan suatu negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tentang efisiensi, aksesibilitas, maupun keterbukaan, yaitu mengenai pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam suatu negara yang diselenggarakan oleh negara dengan harapan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Definisi dari pelayanan publik menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pentingnya pelayanan publik untuk pemenuhan hak masyarakat karena dapat menjamin kehidupan masyarakat sehari-hari untuk tiap individu tanpa ada diskriminasi bentuk layanan kepada siapa pun yang menerima pelayanan publik tersebut. Menurut Pasolong (2010: 221-222) semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan dari masyarakat. Pada umumnya, tujuan dari adanya pelayanan publik di suatu negara adalah pemerintah dan lembaga publik memberikan layanan atau pun fasilitas kepada masyarakat dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat sesuai dengan layanan yang diperlukan, seperti layanan pendidikan, kesehatan, transportasi umum, lingkungan, dan lain sebagainya. Ada pun asas-asas pelaksanaan pelayanan publik, yaitu 1.) Transparan, bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, 2.) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, 3.) Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, 4.) Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, 5.) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, 6.) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Tjandra dkk, 2005: 11).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dapat digunakan untuk kepengurusan atau penerbitan dokumen resmi kewarganegaraan adalah layanan administrasi publik. Tindakan secara administratif dari pemerintah yang telah diatur dalam perundang-undangan dan penetapan guna memberikan perlindungan hak bagi setiap warga negara. Herbert A. Simon, Donald W. Smithurg (dalam Wirman Syafri, 2012: 23) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah aktivitas-aktivitas cabang eksekutif dari pemerintahan tingkat negara, negara bagian, dan daerah, aktivitas badan dan komisi yang ditetapkan oleh kongres dan ketentuan perundang-undangan negara bagian, aktivitas perusahaan negara dan dinas-dinas tertentu lainnya yang bersifat khusus. Orientasi administrasi publik sekarang diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan kepada rakyat alasan seperti itu teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik, sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik Thoha (dalam Pasolong, 2007: 53). Bentuk-bentuk dokumen yang diterbitkan dalam layanan administrasi publik khususnya terkait dengan kependudukan dan pencatatan sipil, yakni akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, akta pengesahan anak, pengakuan anak, pengangkatan anak, perubahan status kewarganegaraan, pindah keluar, pindah datang, pengajuan Kartu Identitas Penduduk (KTP elektronik), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), pengajuan surat keterangan, kutipan berbagai jenis akta, berbagai jenis pelaporan kejadian kependudukan di luar negeri, pembatalan perkawinan, dan pembatalan perceraian.

Kartu keluarga merupakan dokumen kependudukan berupa kartu identitas yang terdiri atas nomor kartu keluarga, nama kepala keluarga, alamat rumah lengkap mulai dari RT sampai dengan provinsi, kemudian nama lengkap anggota keluarga, Nomor Induk Kependudukan (NIK), tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, pendidikan, jenis pekerjaan, golongan darah, status dan tanggal perkawinan, status dalam hubungan keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, dan nama orang tua. Seluruh komponen

yang ada dalam keluarga adalah hal penting dan diharapkan untuk selalu ada pembaruan data informasi dari setiap anggota keluarga yang tertera pada kartu keluarga untuk menjamin keabsahan dokumen tersebut. Salah satu komponen terpenting adalah status dan tanggal perkawinan. Perubahan kartu keluarga lama menjadi kartu keluarga baru dengan tanda tangan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) setempat menggunakan *barcode* sehingga tidak perlu lagi melakukan legalisir jika sudah berganti ke kartu keluarga tersebut. Namun, di kartu keluarga lama tidak ada tanggal perkawinan dan hanya tertulis kawin jika memang perkawinan telah dilaksanakan secara hukum dan agama, sedangkan saat perubahan ke kartu keluarga baru, masyarakat sebaiknya menyertakan bukti buku nikah atau akta perkawinan agar status perkawinan akan tertulis kawin tercatat. Penulisan status perkawinan belum tercatat juga dapat muncul apabila sepasang suami istri hanya melakukan perkawinan secara agama. Berdasarkan surat edaran 4 November 2021 yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), masyarakat dapat mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) setempat untuk membuat Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) dalam pengisian formulir F.105 kemudian status belum kawin akan diubah menjadi kawin belum tercatat. Jika masyarakat telah melakukan pernikahan, namun di kartu keluarga baru yang menggunakan *barcode* masih tertulis status perkawinan belum tercatat, maka bisa mendatangi kelurahan setempat untuk memperbarui data dengan membawa kartu keluarga asli dan buku nikah atau akta perkawinan asli. Begitu pula jika masih menggunakan kartu keluarga lama, syarat yang dibawa juga sama. Nantinya, masyarakat akan memperoleh kartu keluarga baru dengan status perkawinan tercatat. Tujuan dari adanya kepengurusan status perkawinan adalah untuk memberikan kepastian dari adanya perkawinan, kemudian dapat memberikan kemudahan untuk pengurusan dokumen lainnya serta mengakses berbagai layanan publik yang dibutuhkan tanpa adanya diskriminasi, lalu memberikan jaminan diberikannya suatu hak atau pun kewajiban mengenai status perkawinan, mencegah adanya perkawinan tak terhitung atau pun poliandri, agar anak dapat mengetahui asal usul orang tua, dan membantu masyarakat apabila terdapat kasus cerai atau pun salah satu pasangan meninggal dan mengurus ahli waris.

Masalah yang muncul terkait status perkawinan belum tercatat di Kota Surabaya merupakan hal yang cukup serius, sebab banyak masyarakat di Kota Surabaya yang masih menjadi data target status perkawinan belum tercatat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Dispendukcapil) mencatat ada sekitar 272.930 warga dari 31 kecamatan dan 154 kelurahan di Kota Surabaya yang menjadi data target status perkawinan belum tercatat. Di Kelurahan Kalirungkut terdapat 2.070 warga yang harus dibantu dalam pembaruan data status perkawinan belum tercatat. Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) angkatan 6 adalah salah satu kegiatan dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang terintegrasi antara mitra dengan universitas dan mahasiswa untuk mengimplementasikan ilmu selama di bangku kuliah agar bisa secara langsung mengenal dunia kerja. Dispendukcapil Surabaya menjadi salah satu mitra yang aktif mengikuti kegiatan MSIB 6 di setiap angkatan. Tujuan dari adanya kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk kepengurusan status perkawinan belum tercatat adalah agar warga dapat menerima perlindungan hukum dan mendapat hak sesuai dengan status perkawinan yang sesungguhnya serta dapat membantu mitra, yakni Dispendukcapil Surabaya dalam mempercepat pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Pentingnya sadar administrasi kependudukan juga menjadi tujuan dalam adanya kegiatan magang tersebut, dengan kesadaran tinggi dalam mengurus administrasi kependudukan, maka dapat juga berdampak pada perencanaan pembangunan di Kota Surabaya. Dispendukcapil Surabaya menyebar mahasiswa dengan posisi pendamping layanan

administrasi kependudukan ke 31 kecamatan dan 154 kelurahan untuk terjun langsung melakukan pelayanan di kantor kelurahan dan kecamatan setempat, melaksanakan kegiatan Jemput Bola dengan mendatangi rumah warga satu persatu untuk memperoleh data yang diinginkan, maupun berjaga di balai RW setempat.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang terintegrasi dalam program Magang dan Studi Independen (MSIB) angkatan 6 ini dilaksanakan selama 3 bulan terhitung sejak tanggal 25 Maret 2024 sampai dengan 15 Juni 2024 di Kelurahan Kalirungkut maupun Balai RW 1-15 dan rumah warga. Populasinya adalah warga di Kelurahan Kalirungkut dan sampel yang digunakan adalah warga yang menjadi data target status perkawinan belum tercatat di Kartu Keluarga (KK), yakni berjumlah 2.070 orang. Pengabdian kepada masyarakat yang menggunakan *website* Kalimasada dan *Klampid New Generation* (KNG) sebagai alat untuk melakukan kepengurusan pembaruan data status perkawinan belum tercatat milik warga yang menjadi data target, serta bahan yang digunakan adalah persyaratan untuk mengurus status perkawinan belum tercatat, yakni berupa Kartu Keluarga (KK) asli dan buku nikah/akta perkawinan asli. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah dengan cara berjaga di Balai RW 1-15, jemput bola atau *door to door* menghampiri rumah warga satu persatu yang menjadi data target dan dengan sistem pendekatan teori *opinion leader*, yakni Ketua RW dan Ketua RT setempat memberikan informasi kepada warga untuk melakukan kepengurusan status perkawinan belum tercatat bagi mereka yang termasuk dalam data target agar warganya menjadi tertib administrasi kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan mahasiswa dalam pelaksanaan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) bersama mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya telah dibagi dalam tiap posisi mulai dari pendamping layanan administrasi kependudukan, *social media specialist*, *branding crew*, *digital clustering archivist*, *archivist*, *legal officer*, dan *customer relationship management*. Sebanyak 35 mahasiswa melaksanakan magang di Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola, lalu 62 mahasiswa berada di kecamatan, dan 331 mahasiswa ditempatkan di kelurahan. Sebelum terjun untuk magang, Dispendukcapil Surabaya memberikan pemaparan materi untuk dijadikan bekal mahasiswa selama magang. Pembekalan dilaksanakan secara daring dan luring. Materi yang diberikan berupa pengenalan secara umum tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya mulai dari dasar hukum yang digunakan untuk susunan organisasi beserta uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dispendukcapil Surabaya, lalu etika pelayanan publik, filosofi pelayanan prima, dasar-dasar hukum yang digunakan untuk pengurusan pencatatan penduduk dan pencatatan sipil, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, tata cara pelayanan administrasi pendaftaran penduduk, data *penduduk civil registration* dan *vital statistic* berbasis administrasi kependudukan, paparan data target, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pembagian akun *Klampid New Generation* (KNG) untuk mahasiswa posisi pendamping layanan administrasi kependudukan.



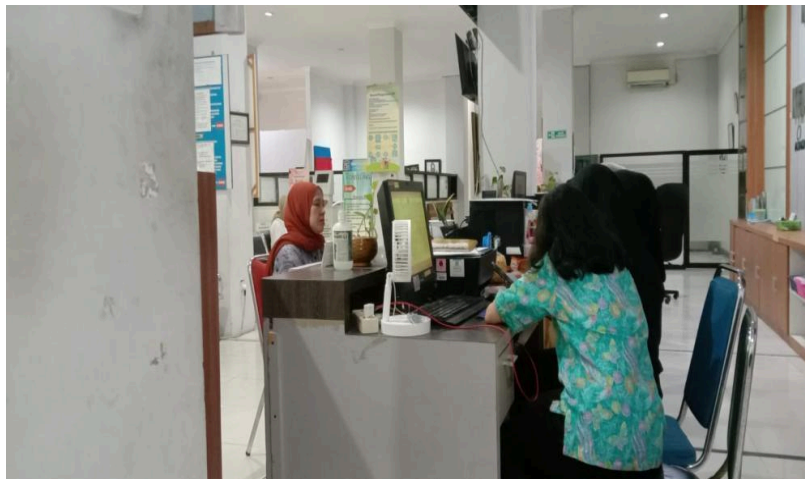
Gambar 1. Pembekalan materi oleh Dispendukcapil Surabaya secara daring.



Gambar 2. Pembekalan materi oleh Dispendukcapil Surabaya secara luring.

Posisi pendamping layanan administrasi kependudukan merupakan posisi yang dapat dijadikan wadah mahasiswa sebagai tempat untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terutama untuk kepengurusan segala bentuk administrasi kependudukan terutama di seluruh kelurahan yang ada di Kota Surabaya. Layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat meliputi, pengurusan akta kelahiran, surat keterangan lahir mati, esulay, keabsahan, legalisir, buka blokir, data kosong, hapus data ganda, hapus data mati, KK merah, SKPTI, tambah jiwa, akta kematian, akta pengesahan anak, akta perceraian, akta perkawinan, kutipan kedua akta catatan sipil, pelaporan kelahiran luar negeri, pelaporan kematian luar negeri, pelaporan perkawinan luar negeri, pelaporan perceraian luar

negeri, pembatalan perceraian, pembatalan perkawinan, pembetulan akta kelahiran, pengakuan anak, pengangkatan anak, pemutakhiran biodata, pengajuan cetak ulang e-KTP, perubahan nama di akta, perubahan status kewarganegaraan, salinan akta kelahiran, pindah datang dan pindah keluar, dispensasi, cetak ulang kartu keluarga, pengajuan KTP orang asing, pelayanan penduduk non permanen melalui Puntadewa, permohonan surat keterangan melalui Surabaya Single Window (SSW Alfa), dan *website* Kalimasada untuk kepengurusan dan data warga yang termasuk dalam data target belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), kawin belum tercatat, belum rekam DP4, belum rekam pemula, belum rekam wajib KTP, diduga tidak diketahui, diduga meninggal, dan diduga pindah luar kota. Fokus utama yang menjadi target untuk mahasiswa magang adalah membantu kelurahan atau kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukan melalui Klampid New Generation (KNG) dan menyelesaikan perubahan data target warga yang belum memiliki akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan status perkawinan belum tercatat di Kartu Keluarga (KK).

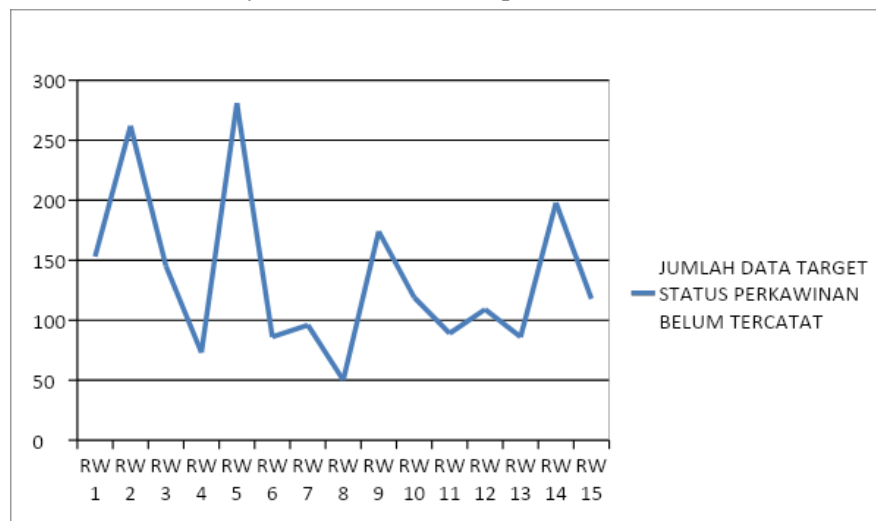


Gambar 3. Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kalirungkut.

Pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dilakukan di kelurahan saja, namun juga Balai RW. Pelayanan di Balai RW secara khusus dilakukan untuk kepengurusan warga yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), bayi yang belum memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) beserta akta kelahiran, dan untuk warga yang masih dalam data target status perkawinan belum tercatat di Kartu Keluarga (KK). Faktor yang menyebabkan tertulisnya status perkawinan belum tercatat adalah karena nikah siri atau pun karena warga belum memberikan bukti kepemilikan buku nikah/akta nikah kepada pencatatan sipil. Pembaruan status perkawinan merupakan hal penting agar pernikahan yang telah dijalani dapat diakui negara serta pemenuhan hak sebagai warga negara. Keuntungan dari adanya status perkawinan tercatat adalah untuk melindungi anggota keluarga termasuk dalam kemudahan akses layanan publik tanpa diskriminasi, seperti perlindungan dan kepastian hukum, menjamin hak-hak sesuai dengan status perkawinannya, mencegah adanya praktik pernikahan tanpa batas, dan memberikan kepastian untuk anak agar mengetahui asal usul orang tua mereka, lalu pengurusan perceraian.



Gambar 4. Pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW 6.



Grafik 1. Jumlah data target status perkawinan belum tercatat di Kelurahan Kalirungkut.

Sejumlah 2070 warga dari 15 RW yang ada di Kelurahan Kalirungkut menjadi data target untuk pembaruan data status perkawinan belum tercatat. Mahasiswa memberikan informasi kepada Ketua RW dan Ketua RT di Kelurahan Kalirungkut terkait siapa saja warga yang termasuk dalam target dan keuntungan apa saja yang dapat diperoleh jika telah melakukan pembaruan status perkawinan, serta memberikan persyaratan pengurusan dokumen. Koordinasi juga dilakukan oleh Ketua RW dan Ketua RT setempat untuk menghimbau warganya melakukan pembaruan data status perkawinan tersebut. Persyaratan yang dapat dibawa oleh warga pada saat melakukan pembaruan data adalah hanya perlu membawa Kartu Keluarga (KK) asli dan buku nikah atau pun akta perkawinan bagi non muslim. Mahasiswa berjaga di Balai RW mulai pukul 09.00-12.00 dan jika pada hari tersebut tidak ada warga yang mengurus perbaikan data, maka keesokan harinya, mahasiswa melakukan jemput bola atau metode *door to door* atas koordinasi dengan Ketua RT setempat dengan didampingi pula oleh Kader Surabaya Hebat (KSH) untuk pelaksanaan terjun langsung ke rumah warga dalam tujuan percepatan pencapaian target kepengurusan kawin belum tercatat di Kartu Keluarga (KK).

Tahapan dalam kepengurusan status perkawinan belum tercatat adalah, 1.) Masuk ke *website* Kalimasada lalu pilih *update* data kemudian opsi kawin belum tercatat, 2.) Pilih kecamatan lalu kelurahan beserta klik RW dan RT warga yang mengurus perbaikan data, 3.) Warga memberikan dokumen persyaratan berupa Kartu Keluarga (KK) asli dan buku nikah/akta perkawinan asli, 4.) Cari daftar nama warga yang bersangkutan lalu klik *update*, 5.) Isi lengkap biodata yang telah tersedia, 6.) Unggah persyaratan yang diperlukan, 7.) Setelah semua tahapan selesai, klik *simpan*. Otomatis warga akan tertera e-kitir, yakni link untuk warga agar dapat tracking secara mandiri apakah Kartu Keluarga (KK) yang baru dengan status perkawinan telah diubah menjadi kawin tercatat. Disini mahasiswa menggunakan cara mengirimkan langsung soft file Kartu Keluarga (KK) yang baru melalui nomor telepon whatsapp milik warga melalui nomor telepon kelurahan. Selanjutnya, jika Kartu Keluarga (KK) dapat dicetak oleh warga secara mandiri menggunakan kertas HVS A4 80 gram. Kegiatan jemput bola dan berjaga di balai RW Dilaksanakan selama 9 hari mulai dari tanggal 25, 26, 27, 28 di Bulan Maret dan 22, 23, 24, 25, 26 di Bulan April sebanyak 289 warga dari RW 1, 2, 4, 6, 7, 8, 12, dan 15 telah melakukan pembaruan status perkawinan belum tercatat maupun pembaruan data jika warga tersebut ada di alamat yang tertera atau tidak sehingga data yang diberikan kepada Dispendukcapil Surabaya dapat sesuai dengan keadaan di lapangan.



Gambar 5. Pelayanan jemput bola atau *door to door* langsung ke rumah warga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik menjadi salah satu hal terpenting dalam pemenuhan hak masyarakat di suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang baik apabila informasi dan layanan yang diperlukan masyarakat dapat diakses dengan mudah, diikuti dengan kesigapan para aparatur negara beserta petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, serta efektif, sehingga akan tercipta kepuasan bagi masyarakat dan kemajuan suatu negara. Salah satu pelayanan publik yang terpenting adalah kepengurusan dokumen pencatatan penduduk dan sipil. Hal ini memiliki tujuan agar setiap warga memiliki hak legal termasuk sebagai identitas resmi, perlindungan hukum, akses terhadap layanan publik, kepentingan yang bersifat pribadi, maupun sebagai bentuk perencanaan pembangunan negara.

Kegiatan pengabdian yang terintegrasi magang dengan tujuan untuk percepatan pelayanan publik kepada masyarakat bersama mitra Dispendukcapil Surabaya di Kelurahan Kalirungkut, memberikan

bentuk pelayanan melalui *website* Klampid New Generation (KNG), Kalimasada, Puntadewa, maupun Surabaya Single Window (SSW Alfa). Diutamakan pula dengan pemenuhan target untuk perbaruan data bagi warga yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), bayi yang belum memiliki NIK serta akta kelahiran, serta status perkawinan belum tercatat di Kartu Keluarga (KK). Jumlah data target untuk status perkawinan belum tercatat adalah 2.070 orang. Persyaratan yang dapat dibawa oleh warga untuk perbaikan data, yakni Kartu Keluarga (KK) asli dan buku nikah/akta perkawinan saja. Mahasiswa magang melakukan pemenuhan target tersebut dengan cara melayani warga secara langsung di Balai RW maupun jemput bola ke rumah warga atau *door to door* dengan didampingi Ketua RT dan Kader Surabaya Hebat (KSH) setempat. Adapun saran yang dapat diberikan adalah :

1. Untuk Dispendukcapil Surabaya, pada saat pembekalan materi diharapkan dapat secara mendalam memberikan persyaratan detail untuk tiap kasus pengurusan administrasi kependudukan warga & pemaparan tentang *website-website* penunjang layanan administrasi kependudukan agar saat di penempatan, tidak lagi kebingungan pada saat menghadapi kasus yang cukup rumit.
2. Untuk Kelurahan Kalirungkut, secara berkala mengimbau warga yang menjadi data target di setiap RW untuk melakukan pembaruan data. Pada saat petugas mendapatkan jadwal untuk berjaga di Balai RW dapat sekaligus mengurus perubahan data status perkawinan tersebut, sehingga dapat memenuhi target yang diinginkan oleh Walikota Surabaya.
3. Untuk Ketua RT dan Ketua RW di Kelurahan Kalirungkut, kerja sama dengan mahasiswa pada saat koordinasi dapat ditingkatkan kembali untuk membantu percepatan pelayanan publik bagi warganya.
4. Untuk warga terutama yang menjadi data target, agar lebih memperhatikan dan sadar administrasi kependudukan sehingga pemenuhan hak maupun perencanaan pembangunan negara dari berbagai aspek dapat dilakukan oleh aparaturnya yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Wahyu, N. Y. S. (2020). Manajemen Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan. *Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI*.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Analisis Pelaksanaan Tugas Pengawasan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru (Studi Kasus: Tempat Hiburan Umum Di Kecamatan Tampan*.
- Randa, G. (2019). JOM FISIP Vol. 6: Edisi I Januari – Juni 2019 Page 1. *Jom Fisip*, 6(1), 7. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/view/23865>
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.