

**PELAKSANAAN PROGRAM “KALIMASADA” UNTUK PELAYANAN  
ADMINISTRASI YANG OPTIMAL DI KELURAHAN MOROKREMBANGAN  
KOTA SURABAYA JAWA TIMUR**

**Viona Erlanda, V Rudy Handoko**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Email : [vionaerlanda23@gmail.com](mailto:vionaerlanda23@gmail.com), [rudihandoko@untag-sby.ac.id](mailto:rudihandoko@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Kota Surabaya salah satu kota dengan pelayanan administrasi yang terus mencari cara agar seluruh masyarakat dapat memperoleh pelayanan. Dalam hal ini, pemerintah memunculkan sebuah program inovasi layanan yaitu program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (KALIMASADA). Tujuan adanya program KALIMASADA ini untuk memudahkan warga dalam melakukan proses administrasi sebagai warga negara Indonesia. Kegiatan ini berfokus pada kegiatan pelayanan publik dalam mengoptimalkan program KALIMASADA. Jenis pengabdian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tahapan dalam pelaksanaan magang antara lain observasi, pelaksanaan, dokumentasi dan laporan. output dalam kegiatan ini yakni masyarakat yang sadar dan tertib adminduk. Dalam melakukan program KALIMASADA yang optimal, maka disini pelayanan dibagi menjadi tiga yaitu di Kantor Kelurahan, Balai RW dan datang disetiap rumah warga. Dari pelayanan tersebut sudah berjalan dengan baik namun ada saja kekurangannya seperti seperti kurang adanya koordinasi antara RW RT dan warga, wilayah dan penduduk Kelurahan Morokrembangan yang sangat luas dan banyak, warga yang kurang mengerti terkait pelayanan KALIMASADA menjadikan adanya kesalahpahaman. Oleh karena itu, diharapkan dari pihak Kelurahan dapat mensosialisasikan terkait pelayanan KALIMASADA serta dari pihak RT maupun RW selalu adanya koordinasi kepada warga. Dari hal tersebut diharapkan adanya saling kerja sama demi program KALIMASADA berjalan secara efektif dan efisien.

Kata Kunci : Administrasi kependudukan, Inovasi, KALIMASADA

**ABSTRACT**

*Surabaya City is one of the cities with administrative services that continues to look for ways so that all people can get services. In this case, the government came up with a service innovation program, namely the Adminduk Aware Community Environment Area (KALIMASADA) program. The purpose of the KALIMASADA program is to facilitate citizens in carrying out administrative processes as Indonesian citizens. This activity focuses on public service activities in optimizing the KALIMASADA program. This type of service uses a qualitative descriptive method. The stages in the implementation of the internship include observation, implementation, documentation and reports. the output in this activity is a community that is aware and orderly in administration. In conducting an optimal KALIMASADA program, the services are divided into three, namely at the Kelurahan Office, RW Hall and coming to each resident's house. From these services, it has been running well, but there are shortcomings such as lack of coordination between RW RT and residents, the area and population of Kelurahan Morokrembangan are very large and many, residents who do not understand KALIMASADA services make misunderstandings. Therefore, it is hoped that the Kelurahan can socialize related KALIMASADA services and from the RT and RW there is always coordination with residents. From this, it is hoped that there will be mutual cooperation for the KALIMASADA program to run effectively and efficiently.*

**Keywords: Population administration, Innovation, KALIMASADA**

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat demi memenuhi kebutuhan mereka, sehingga kini tuntutan kebutuhan masyarakat yaitu pada pelayanan publik agar masyarakat dapat menjalani di kehidupan sosial ini (Rares and Mambo 2022). Sehubungan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan

publik merupakan sebuah bentuk kegiatan pelayanan yang di berikan pemerintah kepada masyarakat, sehingga pemerintah harus terfokus kepada masyarakat untuk memprioritaskan pada kebutuhan masyarakat.

Administrasi kependudukan sendiri merupakan bagian dari pemerintah yang bertanggung jawab dalam mengelolah dokumen kependudukan suatu wilayah, salah satunya pada Kota Surabaya. Namun pada kenyataannya, banyak kendala dari masyarakat dalam memperbaiki dan mengurus dokumen kependudukannya. Dari kejadian tersebut ada beberapa aspek yang mempengaruhi yaitu kurangnya pendampingan dalam pelayanan untuk mengurus administrasi kependudukan yang dimana hal ini akan memakan waktu dan menjadi sulit dalam proses kepengurusan kependudukan. Jika pelayanan administrasi kependudukan lambat dan tidak efektif menjadikan hak-hak masyarakat terhambat seperti dalam hal pelayanan untuk kesehatan, pendidikan, bantuan sosial dan berbagai macam kepengurusan administrasi kependudukan lainnya.

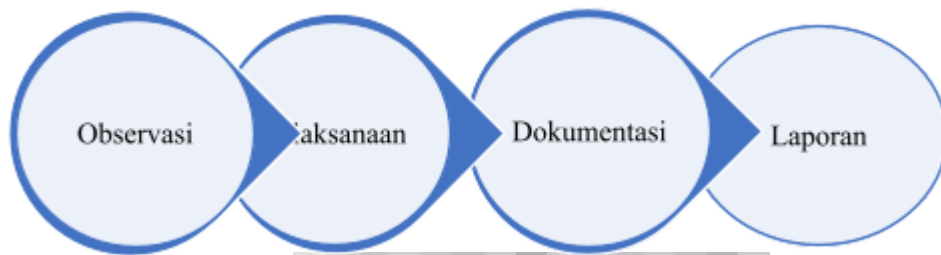
Kota Surabaya salah satu kota dengan pelayanan administrasi yang terus mencari cara agar seluruh masyarakat dapat memperoleh pelayanan. Dalam hal ini, pada hari kamis 18 November 2021 pemerintah memunculkan sebuah program inovasi layanan yaitu program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (KALIMASADA). Program ini menyajikan berbagai petunjuk dan formulir untuk memfasilitasi individu dalam memasukkan data atau bahkan dapat mendaftar sendiri dalam segala aspek yang sudah tercantum. Tujuan KALIMASADA yaitu untuk memudahkan warga dalam melakukan proses administrasi sebagai warga negara Indonesia. Program ini juga bisa dilakukan oleh RT dengan layanan akta kematian, akta kelahiran, pindah masuk dan pindah keluar menggunakan teknologi handphone melalui web klampid dan masuk dengan akun yang sudah didaftarkan.

Adanya permasalahan tentang administrasi kependudukan di Kota Surabaya sekarang seperti pelayanan administrasi kependudukan yang kurang bisa dijangkau oleh masyarakat sehingga masyarakat belum mengurus dokumen kependudukannya di karenakan merasa kesulitan dalam mengurus. Dengan hal ini, Dispendukcapil Kota Surabaya meluncurkan program KALIMASADA. Dalam mengoptimalkan program KALIMASADA ini, Dispendukcapil Kota Surabaya bekerja sama dalam menjadi mitra dari Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) berharap mahasiswa membantu dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan magang MBKM ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Morokrembangan yang berada di jl. Sedayu IV No.30, Morokrembangan, Kec. Krembangan, Surabaya. Pada tanggal 29 Februari sampai 30 Juni 2024 merupakan tanggal pelaksanaan mahasiswa magang di Kelurahan Morokrembangan Kota Surabaya yang dalam penempatannya ditentukan dari Dispendukcapil Surabaya. Selama berkegiatan dilakukan oleh tiga mahasiswa yang berasal dari universitas dan program studi berbeda-beda tetapi tetap satu tujuan yaitu berfokus pada kegiatan pelayanan publik dalam mengoptimalkan program KALIMASADA. Dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada program KALIMASADA ini, kami membantu melaksanakan pelayanan di Kelurahan dan Balai RW serta turun lapangan untuk mendatangi ke setiap rumah warga dan output dalam kegiatan ini yakni masyarakat yang sadar dan tertib adminduk.

Jenis pengabdian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif hal ini bertujuan untuk mempelajari adanya peristiwa, tindakan dan situasi yang terjadi di tempat magang. Adapun tahapan penulisan artikel pengabdian ini yaitu



1. Pada tahap observasi, penulis datang di Kelurahan Morokrembangan dengan melihat keadaan lingkungan dan cara kerja instansi terkait pelayanan administrasi kependudukan.
2. Pada tahap pelaksanaan, penulis melakukan pelayanan langsung kepada warga dengan dibantu oleh pegawai kelurahan sebagai pembelajaran.
3. Pada tahap dokumentasi, penulis melakukan dokumentasi berupa foto demi menghasilkan bukti yang kuat
4. Pada tahap laporan, penulis memaparkan semua yang sudah dilaksanakan yang dimulai dari proses observasi, pelaksanaan dan dokumentasi dengan dijelaskan secara rinci dan jelas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan penempatan di Kelurahan Morokrembangan yang berada di Jl, Sedayu IV No.30 Morokrembangan, Surabaya. Pelaksanaan optimalisasi program KALIMASADA, sehingga disini kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Morokrembangan dan balai RW serta pelayanan KALIMASADA secara door to door atau datang langsung ketempat rumah warga.

### **1. Pelayanan KALIMASADA di Kelurahan dan Balai RW**

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Morokrembangan dan Balai RW, disini penulis beberapa kali membantu pada kepengurusan di dalam dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi yaitu Klampid New Generation (KNG). KNG sendiri adalah sebuah inovasi yang berbentuk aplikasi, inovasi ini diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya supaya dapat mempermudah dalam pengurusan administrasi kependudukan. Didalam KNG ada beberapa fitur seperti akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, pindah datang, pindah dalam, pindah keluar, cetak ulang KK, cetak ulang KTP, buka blokir dan lain sebagainya. Dari beberapa fitur tersebut RT bisa mendaftarkan warganya sendiri dan masyarakat lain juga bisa daftar mandiri tetapi dari fitur tersebut ada beberapa juga yang mengharuskan untuk datang di kelurahan atau balai RW karena khusus pegawai yang melaksanakan pendaftarannya.

Kelurahan Morokrembangan memiliki jumlah 9 RW dan 99 RT yang dalam pelayanan di Kelurahan Morokrembangan dilaksanakan setiap hari Senin-Kamis pukul 07.30-16.00 WIB, Jum'at pukul 07.30-15.00 WIB dan Sabtu pukul 09.00-12.00 WIB. Sedangkan pelayanan di Balai RW Senin-Kamis pukul 09.00-15.00 WIB, Jum'at pukul 09.00-14.00 WIB dan di hari Sabtu pelayanan libur karena merupakan hari pendek. Khusus di hari Selasa kami melakukan pelayanan malam pukul 18.00-20.00 WIB. Hal ini bertujuan supaya apabila ada warga Surabaya yang bekerja siang hari dapat memperoleh layanan publik tersebut malam hari.

Jumlah kelompok kami ada tiga dan sesuai kesepakatan kami melaksanakan pelayanan di Kelurahan dan balai RW 6 dan 7 secara bergantian di setiap bulan demi pelayanan yang optimal. Sebelum melakukan aktivitas pelayanan di kelurahan, kami melakukan apel terlebih dahulu untuk

melakukan koordinasi bersama dan apa-apa yang akan dilaksanakan di hari itu. Selama pelayanan di Kelurahan Morokrembangan kami membantu dalam proses pemasukan data melalui aplikasi KNG dengan segala permasalahan warga. Setelah memasukkan data di KNG, pemohon akan diberikan *e-kitir*. *E-kitir* adalah tanda terima yang diberikan kepada pemohon supaya pemohon mengetahui proses pengerjaan dokumen sudah selesai apa belum. Selain melayani warga melalui KNG, penulis juga melayani warga dalam proses konsultasi serta memberikan solusi kepada warga serta bersikap ramah kepada warga. Hal ini akan memberikan nilai tambah bagi Kelurahan Morokrembangan.



Selama pelayanan KALIMASADA yang dilaksanakan pada hari Selasa malam, mahasiswa MSIB mempunyai tugas yang sama seperti di Kelurahan dengan mengajukan permohonan seperti KK, akta kelahiran, akta kematian, pindah datang, pindah dalam, pengambilan KTP dan KIA ataupun dokumen administrasi kependudukan lain. Dengan adanya pelayanan KALIMASADA yang dilakukan di Balai RW, diharapkan warga semakin menyadari terhadap pentingnya mengurus serta melengkapi dokumen administrasi penduduknya karena sudah dekat dengan daerah rumahnya sehingga di dapat lebih mudah karena dapat mengurus di Balai RW terdekat.

## **2. Pelayanan KALIMASADA Secara Door to Door**

Dalam mengoptimalkan program KALIMASADA, disini penulis melakukan survey KALIMASADA dengan cara datang ke rumah warga atau secara door to door. Mengingat RT RW dikelurahan Morokrembangan sangat banyak yaitu 9 RW 99 RT maka mahasiswa tidak urut dalam melakukan survey dan kami mendahulukan yang dapat kita jangkau. Awal dari pelaksanaan ini, kami melakukan rekapitulasi data warga belum rekam KTP pemula, belum memiliki KIA, dan kawin belum tercatat di web Staff KALIMASADA dengan menggunakan akun Kelurahan Morokrembangan yang diberikan oleh Kasipemerintahan. Setelah proses rekapitulasi selesai, data tersebut dicetak agar mudah saat melakukan survey kerumah warga.

Sebelum melaksanakan survey, kami melakukan koordinasi kepada RT untuk meminta izin dan meminta bantuan untuk mengajak warga dalam menyiapkan berkas. Namun ada beberapa RT juga yang kurang sadar akan adminduk bagi warganya saat kita melakukan koordinasi melalui handphone. Saat pertama kali turun langsung ke rumah-rumah para warga, penulis diantarkan terlebih dulu oleh salah satu pegawai kelurahan supaya bisa mengetahui rumah warga yang dituju. Namun, untuk selanjutnya penulis melaksanakan survey sendiri dengan bertanya pada warga sekitar untuk mencari alamat rumah warga. Disaat sudah menemukan rumah warga yang ingin dituju, penulis kemudian



menemui warga dan juga melakukan sedikit wawancara dalam rangka survey KALIMASADA. Lalu meminta izin untuk menyiapkan berkas supaya dapat langsung diinput melalui web KALIMASADA.



Disini penulis meminta warga untuk dapat menunjukkan dokumen administrasi kependudukan yang sudah diurus untuk didokumentasikan sebagai bukti bahwa warga tersebut telah mengurus dokumen administrasi kependudukan yang tertera di web KALIMASADA. Setelah dilakukan kegiatan survey, penulis kemudian mendokumentasikan kegiatan survey tersebut bersama dengan warga untuk dijadikan bukti bahwa warga tersebut telah dilakukan survey. Dalam survey KALIMASADA penulis menemukan beberapa warga yang belum mengetahui mengenai beberapa administrasi kependudukan contohnya seperti KIA, status perkawinan di KK masih kawin belum tercatat dan anak sudah 17 tahun belum melakukan perekaman KTP. Meskipun banyaknya warga yang belum memahami tentang program KALIMASADA, survey KALIMASADA berjalan dengan baik dan juga kondusif. Warga disini dapat untuk mengikuti prosedur pelaksanaan survey dengan baik serta mendengarkan penjelasan mengenai dokumen administrasi kependudukan yang penulis lakukan dengan seksama, sehingga proses pelaksanaan kegiatan survey dapat berjalan dengan lancar

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pelayanan program KALIMASADA sudah dilaksanakan dengan baik di Kelurahan maupun di Balai RW dan adanya pelayanan malam hari Selasa di Balai RW juga berjalan dengan baik dan terdapat jadwal piket yang sudah dibagi serta pegawai melakukan sesuai tugasnya masing-masing. Pada pelayanan KALIMASADA secara *door to door* berjalan dengan semestinya meskipun adanya beberapa hambatan seperti RT RW kurang adanya koordinasi dan peduli akan kelengkapan administrasi kependudukan untuk warganya, wilayah dan penduduk Kelurahan Morokrembangan yang sangat luas dan banyak menjadikan pengerjaan kurang maksimal, warga yang kurang mengerti terkait pelayanan KALIMASADA menjadikan adanya kesalahpahaman.

Dari hal tersebut, maka sebaiknya dari pihak Kelurahan dapat menyosialisasikan terkait pelayanan KALIMASADA serta dari pihak RT maupun RW selalu adanya koordinasi kepada warga. Dengan demikian diharapkan adanya saling kerja sama demi program KALIMASADA berjalan secara efektif dan efisien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Rares, Joyce J., and Rully Mambo. 2022. “Implementasi Program Kelurahan Hebat Dalam Pelayanan

Publik Di Kelurahan Paceda Kecamatan Madidir Kota Bitung.” *Jurnal Administrasi Publik JAP*  
VIII(3):192–202.