



Journal of Human And Education

Volume 4, No. 1, Tahun 2024, pp 400-406

E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876

Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

Efektivitas Transformasi Pelayanan: Meningkatkan Kesadaran dan Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonorejo, Rungkut

Amelia Ayu Wardhani¹, Ira Wikartika²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur^{1,2}

Email: 21012010334@student.ac.id¹, irawikartika@upnjatim.ac.id²

Abstrak

Kesadaran dan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Wonorejo Rungkut masih tergolong rendah. Dilihat dari beberapa masyarakatnya yang masih gaptek (gagap teknologi) khususnya para lansia. Untuk merespon hal tersebut maka peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan agar bisa menjembatani masyarakat di Kelurahan Wonorejo Rungkut. KALIMASADA sebagai salah satu upaya dalam mengatasi administrasi kependudukan yang belum lengkap. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman warga terhadap pentingnya dokumen kependudukan dan adanya inovasi yang ada di Kota Surabaya. Sebagai hasil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berhasil menciptakan transformasi signifikan dalam layanan administrasi kependudukan, menjadikan prosesnya lebih efisien, mudah diakses, dan terintegrasi dengan teknologi.

Kata kunci : *Administrasi Kependudukan, KALIMASADA, Dispendukcapil*

Abstract

Awareness and orderly administration of population in Wonorejo Rungkut Village is still relatively low. Judging from some of the people who are still gaptek (stuttering technology), especially the elderly. To respond to this, the researchers conducted this research with the aim of being able to bridge the community in Wonorejo Rungkut Village. KALIMASADA as one of the efforts in overcoming incomplete population administration. The results of this study show an increase in residents' understanding of the importance of population documents and the innovations that exist in Surabaya City. As a result, the Surabaya City Population and Civil Registration Office succeeded in creating a significant transformation in population administration services, making the process more efficient, accessible, and integrated with technology.

Keywords : *Population Administration, KALIMASADA, Dispendukcap*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan lulusan yang kompeten, baik *soft skills* maupun *hard skills* agar lebih siap dan relevan dengan kebutuhan zaman. Untuk mencapai tujuan tersebut Bapak Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi alias Nadiem Makarim membuat program dengan nama Merdeka Belajar. Kehadiran Merdeka Belajar ini diharapkan dapat lebih relevan, inklusif, dan mempersiapkan peserta didik untuk menghadapi tuntutan masyarakat dan dunia kerja yang terus berubah. Program ini menekankan pada pemberian kebebasan kepada peserta didik dan sekolah untuk mengambil peran aktif dalam proses pembelajaran.

Pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan negara terhadap masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan ialah proses mengidentifikasi dan mendaftarkan setiap individu sebagai warga negara. Ini melibatkan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain. Kelengkapan dokumen administrasi kependudukan ini bertujuan untuk memastikan bahwa negara memiliki akses yang adil dan setara terhadap berbagai pelayanan publik.

Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama sebagai mitra dalam program Magang Bersertifikat dan Studi Independen (MSIB). Salah satu program yang dibuat oleh Dispendukcail Kota Surabaya untuk menyukseskan pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan warga Surabaya yaitu dengan adanya kawasan lingkungan masyarakat sadar administrasi kependudukan atau biasa dikenal dengan KALIMASADA. Mahasiswa di seluruh perguruan tinggi di Indonesia diperbolehkan untuk berpartisipasi dalam program KALIMASADA untuk tercapainya pemenuhan kebutuhan administrasi. Nantinya dalam kegiatan ini akan dibagi penempatan yang ditempatkan di seluruh kantor kelurahan dan kecamatan di Kota Surabaya. Tak hanya itu, magang di Dispendukcapil Surabaya juga memberikan kesempatan bagi seorang Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat (Darozatulloh, 2023).

Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam merintis terciptanya lingkungan/kampung yang tertib administrasi kependudukan dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar administrasi kependudukan. Program ini dilaksanakan dengan menunjuk 62 Ketua RT pada tiap Kecamatan se-Kota Surabaya sekaligus sebagai perintis layanan administrasi kependudukan di lingkungan Rukun Tetangga (RT) guna lebih mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Dengan adanya program KALIMASADA warga tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Program ini juga dilakukan untuk membantu warga desa yang masih gaptek (gagap teknologi) khususnya para lansia. Disini, Penulis akan berperan sebagai jembatan yang akan memfasilitasi untuk para warga yang belum paham maupun tidak paham akan bagaimana tata cara yang harus dilakukan untuk mengurus administrasi kependudukan yang belum lengkap.

Peran mahasiswa magang di KALIMASADA ini yaitu mengoptimalkan data target warga yang belum menyelesaikan beberapa dokumen kependudukannya seperti akta kelahiran, akta kematian, rekam KTP-EL, Kartu Identitas Anak (KIA), belum Identitas Kependudukan Digital (IKD), kawin belum tercatat, diduga tidak diketahui, dan diduga pindah keluar. Selama empat bulan, di setiap bulannya Penulis diberi target 1 RT untuk menyelesaikan data target pada RT tersebut untuk diselesaikan dokumen administrasi kependudukannya.

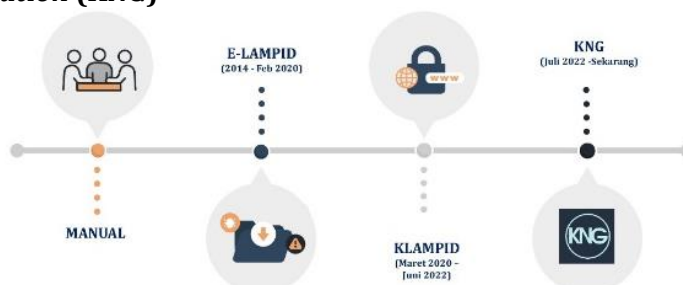
METODE

Metode : pengabdian kepada masyarakat dengan memperkenalkan inovasi pelayanan yang dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Pengabdian jurnal ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Menurut (Teguh Pramono dkk., 2021) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menyajikan data-data berdasarkan masalah yang diambil, atau menganalisis dan melakukan interpretasi yang bersifat komperatif atau korelatif untuk memecahkan masalah pada penelitian yang diambil. Pendekatan dilakukan dengan mengambil data dari *website*

<https://kalimasada.disdukcapilsurabaya.id/login/index.php> melalui akun Kasi Pemerintah dan Pelayanan Publik, setelah data didapat, Penulis melakukan survei dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapang, dokumentasi dan wawancara narasumber secara langsung. Selain itu, Penulis mengimplementasikan program KALIMASADA di Kelurahan Wonorejo Rungkut menggunakan pendekatan teori *Opinion Leader*. Teori *Opinion Leader* adalah Ketua RT menyampaikan informasi kepada warganya tentang pentingnya mengurus dokumen administrasi kependudukan. Dalam proses penyebaran dan penyampaian informasi dilakukan melalui media grup *whatsapp* (Dewi Januariska & Handoko,2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. *Klampid New Generation (KNG)*



Gambar 1. Metamorfosa Layanan Administrasi Kependudukan

Tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini kemajuan teknologi sangat berpengaruh besar terhadap segala bidang baik secara langsung maupun tidak langsung, mulai dari bidang komunikasi, bidang pendidikan, bidang perekonomian dan berbagai bidang lainnya (Satria Adi dkk., 2023). Salah satu contohnya pada metamorfosa layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya sangat mengalami perkembangan inovasi. Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya awalnya dilakukan secara luar jaringan / manual tatap muka untuk semua jenis permohonan. Lalu pada tahun 2014 Disdukcapil Surabaya meluncurkan E-Lampid. E-LAMPID merupakan system layanan secara dalam jaringan/*online* pertama yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Surabaya yang di dalamnya dapat melakukan permohonan akta lahir, akta kematian dan pindah datang. Kurang puas dengan permohonan itu saja yang bias dilakukan di E-LAMPID, Disdukcapil Kota Surabaya mengembangkan lagi dengan menambah permohonan yang bias diajukan seperti akta perceraian, perubahan biodata, pindah keluar, pengajuan cetak KTP, dan beberapa jenis layanan lainnya yang diwadahi dalam aplikasi yang diberi nama KLAMPID. Layanan KLAMPID bertahan sampai dengan bulan Juni 2022, lalu digantikan dengan layanan *Klampid New Generation (KNG)* yang mana layanan *Klampid New Generation (KNG)* ini bertahan dan masih digunakan sampai saat ini.

Klampid New Generation berguna membantu pengurusan administrasi kependudukan secara *online*, dimana dalam aplikasi ini mencakup berbagai permohonan masyarakat seperti pelayanan umum, pemutakhiran data penduduk, pencatatan sipil, dan pendaftaran penduduk. *Klampid New Generation* ini dapat diakses melalui website resminya yaitu <https://wargaklampid-disdukcapil.surabaya.go.id/app> maupun melalui aplikasi yang dapat diunduh pada *Google Play Store*. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur *chatbot* dengan tokoh virtual yang di dalamnya disebut dengan Cak Takon. Fitur tersebut bertujuan untuk memandu pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan. Melalui kelurahan maupun kecamatan, inovasi aplikasi *Klampid New Generation* tersebut diimplementasikan kepada masyarakat. Salah satunya yaitu pada Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut.

b. Pelaksanaan KALIMASADA

Pada tahap pra pelaksanaan KALIMASADA Penulis melakukan pengecekan data warga yang belum lengkap dokumen kependudukannya melalui *website* KALIMASADA <https://kalimasada.disdukcapilsurabaya.id/login/index.php> melalui akun milik Kasi Pemerintah dan Pelayanan Publik. Dalam program KALIMASADA ini Penulis diminta untuk

mengoptimalkan kelengkapan dokumen kependudukan warga yang ditarget 1 RT pada tiap bulannya. KALIMASADA yang dilakukan Penulis kali ini diminta untuk mengoptimalkan di RT 001 RW 008 pada bulan September, RT 003 RW 008 pada bulan Oktober, RT 005 RW 008 pada bulan November, dan RT 007 dan RT 009 RW 008 pada bulan Desember. Total keseluruhan RT yang dioptimalisasikan oleh Penulis yaitu 5 RT. Dokumen yang dilengkapi yaitu meliputi akta lahir, akta kematian, kartu identitas anak (KIA), rekam KTP baru 17 tahun, dan kawin tercatat (KK *barcode*). Data target/warga yang akan dioptimalisasikan didapatkan dari *website* KALIMASADA yang diberikan oleh Kasipem. Data tersebutlah yang akan disurvei oleh Penulis untuk dilengkapi dokumen kependudukannya.

Sistem jalannya KALIMASADA yang dilakukan oleh Penulis yaitu izin ke RT setempat yang akan dilakukannya KALIMASADA, sehingga RT setempat akan mem-*follow up* warganya tentang keberadaan mahasiswa magang untuk membantu melengkapi dokumen kependudukan mereka. Mahasiswa *door to door* ke rumah warga sesuai dengan alamat yang ada di data survei. Beberapa saat juga RT meminta Penulis untuk *stay* di Balai RW, jadi nantinya warga yang ada di data tersebut datang ke Balai RW dengan waktu dan jam yang ditentukan. Setelah dilakukan permohonan, mahasiswa menginput data pelapor yang telah melakukan permohonan di *website* KALIMASADA melalui akun Kasipem agar nantinya data yang berada di *website* KALIMASADA yang semula “Data Target” berubah menjadi “Sudah Tersurvei, Sudah Selesai”.

c. Capaian Hasil KALIMASADA

Tabel 1. Data Target dan Hasil KALIMASADA

Kelurahan	RW	RT	Data Target dan Hasil									
			Rekam KTP Baru		KIA		Akta Lahir		Akta Kematian		Kawin Belum Tercatat	
Wonorejo, Rungkut	008	001	7	7	37	42	4	4	2	3	25	27
	008	003	4	4	25	28	3	4	1	1	21	23
	008	005	3	3	25	29	4	5	1	1	16	18
	008	007	4	4	18	20	3	3	2	2	23	23
	008	009	5	5	22	26	2	4	1	1	25	31

Tabel 2. Persentase Capaian Hasil KALIMASADA

Kelurahan	RW	RT	Persentase Capaian Hasil					Capaian
			Rekam KTP Baru	KIA	Akta Lahir	Akta Kematian	Kawin Belum Tercatat	
Wonorejo, Rungkut	008	001	100%	88%	100%	67%	93%	89%
	008	003	100%	89%	75%	100%	91%	91%
	008	001	100%	88%	100%	67%	93%	89%
	008	003	100%	89%	75%	100%	91%	91%
	008	005	100%	86%	80%	100%	89%	91%

d. Hambatan

Dalam mewujudkan masyarakat tertib administrasi kependudukan bukanlah hal yang mudah, dikarenakan masih banyak hambatan yang menghambat untuk mencapai tujuan tersebut. Hambatan dalam optimalisasi KALIMASADA di Kelurahan Wonorejo, Rungkut yang paling sering ditemukan yaitu masih banyak warga yang masih acuh terhadap dokumen kependudukan, sehingga ketika suatu saat mereka butuh akan dokumen tersebut mereka baru hendak mengajukan pengurusan dokumen kependudukannya. Ketika mengurus banyak warga yang minta buru – buru untuk diselesaikan padahal dalam kepengurusan administrasi kependudukan harus sesuai prosedur dan antrian. Hambatan yang lain yaitu minimnya informasi warga tentang adanya inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya antara lain *Klampid New Generation* (KNG) dan Takon Klampid. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan warga enggan dalam melakukan update data kependudukannya sekalipun telah difasilitasi oleh pelayanan secara online, yaitu kesulitan masyarakat, khususnya lansia dalam mengoperasikan teknologi menjadi sebuah hambatan dalam implementasi layanan administrasi digital (Dian Fatihatur, 2023). Layanan KNG ini dapat memudahkan warga untuk melakukan permohonan secara mandiri tanpa

perlu repot – repot ke Kantor Kelurahan. Sedangkan layanan Takon Klampid dapat memudahkan warga untuk mengetahui status dari dokumen yang sedang diajukan oleh pemohon. Selain itu beberapa warga juga masih belum mengetahui mengenai dokumen *barcode*. Sesuai aturan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019, cetak dokumen kependudukan bisa dilakukan secara mandiri oleh warga dengan ketentuan dicetak pada kertas HVS A4 ukuran 80 gram. Jadi peran *barcode* disini sebagai gantinya tanda tangan basah dan stempel basah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

e. Solusi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan pendekatan kepada warga sebagai solusi dari hambatan di atas. Salah satu pendekatan yang dilakukan yaitu meningkatkan aksesibilitas pelayanan kependudukan yang mudah dijangkau oleh warga. Setiap Balai RW diberi petugas dari staf kelurahan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan setiap hari Senin – Jumat pada jam kerja. Kelurahan Wonorejo, Kecamatan Rungkut juga membuat jadwal piket secara bergilir untuk melakukan Jemput Bola Layanan Admindak (JEBOL ANDUK). Layanan JEBOL ANDUK yang dilakukan antara lain melakukan pelayanan malam di Balai RW setempat setiap hari Selasa malam pukul 18.00 WIB – 20.00 WIB.



Gambar 2. Pelayanan Pengurusan Dokumen Admindak di Balai RW



Gambar 3. Pelayanan Pengurusan Dokumen Admindak di Balai RW

Pendekatan juga dilakukan dengan melibatkan tokoh masyarakat salah satunya melalui RT setempat dan warga yang dipilih menjadi Kader Surabaya Hebat (KSH), peran RT dan KSH disini menjembatani warga yang ingin melengkapi maupun memperbaiki dokumen kependudukannya. Akan tetapi tidak semua permohonan bisa dilakukan lewat akun *Klampid New Generation* (KNG) oleh RT KALIMASADA. Permohonan yang bisa dilakukan oleh RT antara lain : akta kelahiran, akta kematian, cetak ulang KK, KIA, pemutakhiran gelar, perubahan biodata, pindah dalam kota, pindah datang, dan pindah keluar.



Gambar 4. Peran RT dan KSH dalam KALIMASADA

Program KALIMASADA yang dilakukan secara *door to door* oleh mahasiswa magang merupakan solusi dari hambatan – hambatan yang disebutkan di atas. Mahasiswa yang melakukan optimalisasi KALIMASADA tidak hanya melengkapi dokumen kependudukan, tetapi juga sekaligus melakukan sosialisasi kepada warga tentang adanya inovasi aplikasi/*website* yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Mahasiswa juga menjelaskan tentang dokumen ber-*barcode* dikarenakan masih banyak warga yang bingung terkait dokumen ber-*barcode* sudah asli atau belum karena tidak adanya stempel dan tanda tangan Kepala Dinas.



Gambar 5. Sistem *Door to Door* Program KALIMASADA

SIMPULAN

a. Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjadi pionir dalam mengelola kebutuhan administrasi kependudukan warga Kota Surabaya. Dengan berbagai inovasi yang diluncurkan, terutama dengan program KALIMASADA dan adanya aplikasi/*website Klampid New Generation* (KNG). Inovasi tersebut berfokus pada pembentukan lingkungan sadar administrasi kependudukan dengan cara memudahkan warga mengurus administrasi kependudukan secara mandiri. Program ini memiliki dampak positif, terutama di Kelurahan Wonorejo, Rungkut, yang berhasil meningkatkan aksesibilitas pelayanan kependudukan.

Meskipun terdapat hambatan seperti kurangnya kesadaran warga terhadap pentingnya dokumen kependudukan, program KALIMASADA melakukan pendekatan yang efektif. Dengan melibatkan petugas di Balai RW, JEBOL ANDUK, dan melibatkan RT serta mahasiswa magang dalam program *door to door*, upaya ini berhasil meningkatkan pemahaman warga terhadap pentingnya dokumen kependudukan dan adanya inovasi yang ada.

Sebagai hasil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berhasil menciptakan transformasi signifikan dalam layanan administrasi kependudukan, menjadikan prosesnya lebih efisien, mudah diakses, dan terintegrasi dengan teknologi.

b. Saran

Sebagai peserta magang yang antusias, Penulis ingin mengusulkan agar Mitra Dispendukcapil Kota Surabaya memberikan akses kepada peserta magang untuk bisa instal aplikasi SIAK di perangkat masing-masing. Dengan adanya akses ini, kami sebagai peserta magang dapat lebih memahami dan terlibat secara langsung dalam proses administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan pengecekan status data kependudukan. Selain itu, perlu ditingkatkan jaringan server pada aplikasi SIAK agar tidak sering terjadi error yang dapat menghambat kelancaran proses kerja.

Selanjutnya, Penulis mengusulkan untuk menyamaratakan pelayanan di seluruh RW. Karena beberapa RW di Kelurahan Wonorejo, Rungkut belum memiliki Balai RW. Hal ini juga dapat menciptakan kesetaraan dalam pelayanan, sehingga tidak ada warga yang merasa terpinggirkan.

Terakhir, perlu adanya peningkatan kualitas dan kedisiplinan petugas administrasi kependudukan di Balai RW. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin petugas, proses administrasi kependudukan di tingkat RW dapat berjalan lebih efisien dan berkualitas. Saya yakin hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat integritas sistem administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, T. S., & Wikartika, I. (2023). Sosialisasi Door To Door Digital Marketing UMKM Desa Sumberjo. *jurnal ABDIMAS Indonesia*, 1(2), 40-53.
- Pramono, T., Susanto, D., & Widiarti, E. (2021). PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KEDIRI. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 5(2), 177-185.
- Rasyidah, R., & Wahyuningtias, P. D. (2023). Optimasi Kalimasada Dan Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 278-283.
- Rohmah, D. F. (2023, November). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan: Manfaat Dan Tantangan Bagi Masyarakat Kabupaten Lamongan. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)* (Vol. 2, pp. 1336-1346).
- Sutejo, D., Kusmanto, H., Warjio, W., & Lubis, A. A. (2020). Implementasi Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 162-167.
- SAFFAH, A. E. (2019). *Inovasi e-Lampid Dalam Peningkatan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" JATIM).
- Darozatulloh, O. (2023). PEMANFAATAN MEDIA DIGITAL PADA LINGKUP ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 388-391.