



PERAN PENDAMPING LAYANAN DALAM MENCIPTAKAN MASYARAKAT TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN KEDURUS

Sylvia Margareth¹, Yuniningsih Yuniningsih²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

*E-mail: 21012010263@student.upnjatim.ac.id¹, yuniningsih@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Administrasi kependudukan memiliki signifikansi yang besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat dan pemerintahan suatu negara karena mencatat setiap peristiwa kependudukan yang dialami individu. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk melakukan pelaporan peristiwa kependudukan membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mencanangkan pembentukan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Program rintisan ini dikembangkan dengan melibatkan Ketua Rukun Tetangga (RT) KALIMASADA terpilih di seluruh kelurahan dan kecamatan yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh mahasiswa Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan. Tujuannya adalah untuk mengedukasi dan menyelesaikan seluruh permasalahan kependudukan masyarakat demi terciptanya kawasan masyarakat tertib administrasi kependudukan. Metode pelaksanaan dilakukan dengan terjun dalam pengamatan dan survei langsung melalui objek berupa peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Dengan peran pendamping layanan administrasi kependudukan, optimalisasi program KALIMASADA menghasilkan dampak yang positif bagi masyarakat dibuktikan dengan tingginya capaian keberhasilan target pembaruan data KALIMASADA dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang sah.

Kata kunci: Kalimasada, Administrasi Kependudukan, Pendamping Layanan

THE ROLE OF COMPANION SERVICES IN CREATING AN ORDERLY SOCIETY OF POPULATION ADMINISTRATION THROUGH THE KALIMASADA PROGRAM IN KEDURUS DISTRICT

ABSTRACT

Population administration has great significance in various aspects of public life and government of a country because it records every population event experienced by individuals. The low public awareness to report population events made the Surabaya City Population and Civil Registration Office launch the establishment of the KALIMASADA program (Population Administration Aware Community Environmental Area). This pilot program was developed by involving the elected Head of Rukun Neighbor (RT) KALIMASADA in all villages and sub-districts who in its implementation were assisted by Certified Internship and Independent Study (MSIB) students as companions for population administration services. The aim is to educate and solve all community population problems in order to create an orderly community area for population administration. The implementation method is carried out by engaging in direct observation and survey through objects in the form of events that occur in community groups. With the role of supporting population administration services, the optimization of the KALIMASADA program has a positive impact on the community as evidenced by the high success of the KALIMASADA data update target and increasing public awareness of the importance of having valid population documents.

Keywords: Kalimasada, Population Administration, Service Companion

PENDAHULUAN

Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, memiliki beragam struktur dan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas berbagai sektor, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau biasa disebut Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan salah satu



Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjadi unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya No. 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memegang peranan krusial dalam mengatur, mengelola dan mencatat informasi kependudukan serta menyediakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab dalam menjaga keabsahan data kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menjalankan tugasnya sebagai garda terdepan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan prima terkait pencatatan dokumen penting kependudukan demi terwujudnya data penduduk yang akurat serta masyarakat yang sadar dan tertib administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan merupakan dasar semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mulai dari kelahiran sampai kematian. Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan menjadi fondasi penting dalam memastikan setiap individu memiliki identitas yang jelas dalam bermasyarakat.

Di tingkat kelurahan, administrasi kependudukan diperlukan untuk membantu membangun basis data penting yang merangkum informasi mengenai penduduk setempat. Sehingga, setiap penduduk seharusnya memiliki hak secara penuh untuk dapat memperoleh berbagai pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Namun, berdasarkan fakta dilapangan masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan akibat kurang terjangkaunya layanan administrasi kependudukan. Untuk itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya untuk melakukan peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui penciptaan inovasi berkelanjutan dalam program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan).

Dalam rangka mengembangkan dan mencapai optimalisasi pelaksanaan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bergabung menjadi mitra Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) melalui program Kampus Merdeka, salah satu kebijakan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan kesempatan kepada mahasiswa di seluruh Indonesia untuk turut bersinergis membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam mendampingi dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan terbaik sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Program rintisan ini menjadi tantangan bagi mahasiswa magang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, khususnya pada posisi pendamping layanan administrasi kependudukan penempatan seluruh Kelurahan dan Kecamatan se-Kota Surabaya untuk dapat mengedukasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelaporan administrasi kependudukan. KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) ini nantinya akan diimplementasikan pada setiap RT (Rukun Tetangga) rintisan terpilih dengan tujuan bisa melayani dari level paling dekat sehingga mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan dengan cepat. Hasil yang diharapkan melalui pelaksanaan optimalisasi program ini adalah tersedianya data kependudukan yang mutakhir.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hal ini dipilih karena dalam pelaksanaannya, pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survey lapangan yang berfokus pada garis besar pengamatan dan pelaksanaan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) serta ditinjau berdasarkan fakta yang ada di tengah kelompok masyarakat. Berperan dalam posisi sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan, penulis terlibat



secara langsung dalam tindakan observasi, wawancara interaktif, dan pengumpulan dokumentasi yang diperoleh dari berbagai informan selama proses penertiban administrasi kependudukan kepada masyarakat khususnya yang berada di wilayah 4 RT rintisan, Kelurahan Kedurus untuk optimalisasi program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Penulis juga menggunakan data pendukung berupa data sekunder yang diambil dari artikel jurnal, laporan, berita, website, buku, dan literatur lain dari internet dan media online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu bentuk inovasi yang dirintis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya terciptanya lingkungan masyarakat di wilayah kota Surabaya yang tertib dan sadar administrasi kependudukan. Selama menjadi mahasiswa Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Batch V di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya penempatan Kelurahan Kedurus sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan, penulis memiliki misi utama untuk terlibat dalam pelaksanaan optimalisasi program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Sistem kerja dari program ini adalah dengan memberikan pelayanan terkait pelaporan dan *update* dokumen administrasi kependudukan di tingkat RT tanpa pungutan biaya (gratis).

Sebagai langkah awal, penulis melakukan konsultasi bersama Kepala Seksi Pemerintahan (KASIPEM) Kelurahan Kedurus untuk pemilihan 4 RT rintisan sebagai target utama program optimalisasi KALIMASADA. Kemudian penulis melakukan *check* data warga meliputi 5 cakupan, seperti belum rekam e-KTP (Kartu Tanda Penduduk), belum memiliki KIA (Kartu Identitas Anak), belum memiliki akta kelahiran, belum kawin tercatat, dan diduga meninggal untuk setiap RT melalui web KALIMASADA. Ketika *list* data telah diperoleh, penulis segera menghubungi ketua RT untuk menentukan jadwal pertemuan yang tepat guna melakukan perkenalan sekaligus berkenan membantu penulis dalam memberikan informasi terkait dokumen kependudukan warganya.



Gambar 1. Koordinasi bersama Ketua RT dan KSH

Sumber: Dokumen Pribadi (2023)

Selain menerima informasi dari ketua RT, penulis juga membuka pelayanan khususnya di balai RW 06, balai RW 08, dan balai RW 09 berdasarkan RT rintisan terpilih untuk mendukung tercapainya target optimalisasi KALIMASADA. Peran penulis disini adalah untuk membantu dalam memastikan kebenaran informasi data warga yang datang secara mandiri ke balai RW (Rukun Warga). Apabila benar warga tersebut belum melengkapi dokumen administrasi kependudukan, maka di saat itu pula warga akan diarahkan untuk mengurus kepemilikan dokumen kependudukan secara online melalui web/aplikasi Klampid New Generation (KNG).

Klampid New Generation (KNG) merupakan inovasi layanan online berupa aplikasi/web yang membantu masyarakat Surabaya untuk mengurus administrasi kependudukan.

Bagi beberapa warga merasa bahwa pelaporan dokumen administrasi kependudukan tidak cukup penting sehingga penulis perlu melakukan kegiatan *survey* secara *door to door* ke rumah-rumah warga untuk mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan melalui interaksi secara langsung. Selain itu, sesuai tujuan awal penulis akan menggali informasi terkait kelengkapan dokumen kependudukannya dan jika memang benar warga tersebut belum memiliki dokumen yang dimaksud, maka penulis segera mengarahkan warga untuk melengkapi persyaratan pengajuan administrasi kependudukan tertentu serta melakukan penginputan data dan dokumen melalui Klampid New Generation (KNG).



Gambar 2. Survey KALIMASADA dan Pelayanan Balai RW

Sumber: Dokumen Pribadi (2023)

Dari 4 wilayah RT rintisan KALIMASADA terpilih yang informasi dokumen administrasi kependudukan warga telah diterima baik melalui ketua RT beserta KSH, pelayanan balai RW, dan *survey* secara *door to door* ke rumah-rumah warga selanjutnya akan dilakukan pembaruan database dalam web KALIMASADA sesuai fakta yang ada dilapangan. Pembaruan data ini penting karena menjadi bukti konkret bahwa warga telah melengkapi dokumen administrasi kependudukannya. Setelah *update* data dilakukan penulis mendapatkan hasil akhir berupa capaian target pelaksanaan optimalisasi KALIMASADA dengan rincian sebagai berikut:

KALIMASADA RW 06 RT 02						
Cakupan	Belum rekam e-KTP	Belum memiliki KIA	Belum memiliki Akta Kelahiran	Belum Kawin Tercatat	Diduga Meninggal	Capaian
Persentase	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Target	1/1	22/22	1/1	7/7	3/3	
KALIMASADA RW 08 RT 03						
Cakupan	Belum rekam e-KTP	Belum memiliki KIA	Belum memiliki Akta Kelahiran	Belum Kawin Tercatat	Diduga Meninggal	Capaian
Persentase	100%	100%	100%	95%	100%	99%
Target	6/6	18/18	2/2	20/21	1/1	



KALIMASADA RW 08 RT 05						
Cakupan	Belum rekam e-KTP	Belum memiliki KIA	Belum memiliki Akta Kelahiran	Belum Kawin Tercatat	Diduga Meninggal	Capaian
Persentase	100%	69%	100%	94%	100%	93%
Target	1/1	9/13	0/0	29/31	0/0	
KALIMASADA RW 09 RT 04						
Cakupan	Belum rekam e-KTP	Belum memiliki KIA	Belum memiliki Akta Kelahiran	Belum Kawin Tercatat	Diduga Meninggal	Capaian
Persentase	100%	100%	100%	50%	100%	90%
Target	2/2	7/7	0/0	8/16	0/0	

Tabel 1. Capaian Target KALIMASADA*Sumber: Survey Fakta Lapangan*

Berdasarkan pada tabel 1, keberhasilan pelaksanaan program optimalisasi KALIMASADA dapat dilihat dari tingginya persentase capaian target data belum dan sudah *terupdate* pada database web KALIMASADA. Tentunya hal ini didukung oleh peran penting pendamping layanan administrasi kependudukan dalam menciptakan masyarakat Kelurahan Kedurus yang tertib administrasi kependudukan. Pendamping layanan administrasi kependudukan ini tidak hanya membantu memandu masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, namun juga bertindak sebagai pendukung edukasi dan penyampai informasi mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang sah. Melalui pendampingan yang bersifat sosial dan edukatif, penulis berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat Kelurahan Kedurus akan hak dan kewajiban kependudukan serta memfasilitasi akses pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

Pelayanan prima menjadi salah satu kunci bagi penulis selama melaksanakan tugas di lembaga atau instansi pelayanan publik. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya (Firmansyah, 2016). Pelayanan prima mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, akurasi, keramahan, keterjangkauan, serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan prima yang baik, masyarakat Kelurahan Kedurus yang awalnya kurang memahami prosedur yang benar mengenai pelaporan administrasi kependudukan, secara bertahap melalui pendampingan menjadi sadar akan kebutuhan melengkapi dokumen kependudukan yang sah. Dalam konteks pelayanan publik, memiliki pelayanan prima tidak hanya memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau instansi penyelenggara.

SIMPULAN

Implementasi program rintisan KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) terlihat adanya pencapaian yang signifikan dalam membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya pelaporan dokumen kependudukan. Penerapan strategi melalui kontribusi pendamping layanan administrasi kependudukan dalam melakukan pemeriksaan data warga, pembukaan pelayanan di balai RW hingga kegiatan *survey door to door*, serta pemanfaatan aplikasi Klampid New Generation (KNG) telah menghasilkan perubahan positif, khususnya dalam mewujudkan masyarakat yang tertib terhadap prosedur administrasi kependudukan yang benar. Diperlukan upaya berkelanjutan dalam memberikan edukasi dan



penyuluhan secara berkala kepada masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan. Peningkatan aksesibilitas dan pemahaman terhadap layanan online, Klampid New Generation (KNG), juga bisa menjadi fokus untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, sehingga proses dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Kualitas pelayanan yang baik harus terus dioptimalkan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Dengan pelayanan yang memuaskan, masyarakat mulai memahami kebutuhan akan dokumen kependudukan yang sah sebagai akses utama untuk mendapatkan hak-hak dasar serta pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- D. P. (2022, Mei 1). *Kanwil DJKN Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat*. Retrieved from DJKN Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Dukcapil Kemendagri*. (2013). Retrieved from https://dukcapil.kemendagri.go.id/files/UU/2013/UU_NO_24_TAHUN_2013.pdf
- Isti'anah, S. N., & L. A. (2023). PENDAMPINGAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA OPTIMALISASI PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN KENDANGSARI. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.3 No.2*, 293-298.
- Khuzaimah. (2023). *Peran Program Kalimasada Dalam Membentuk Habitus Sadar Administrasi Kependudukan Pada Masyarakat Kelurahan Jambangan*. Surabaya: Prosiding Seminar Nasional.
- S. I., Kurniawan, B. A., & Kirana Putri, N. K. (2023). OPTIMALISASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA PROGRAM KALIMASADA DENGAN PENGGUNAAN KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN DUKUH MENANGGAL. *Community Development Journal*, 6387-6391. Retrieved from <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/18041/13200>
- Surabaya, D. K. (2023). *Disdukcapil Kota Surabaya*. Retrieved from <https://disdukcapil.surabaya.go.id/>
- T. F., & H. I. (2023). REFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI INOVASI PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN WARUGUNUNG. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 3 No. 01*, 151-156.