



Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya

Efforts to Improve Population Administration Services in Gebang Putih Urban Village, Surabaya City

Ervinda Rahmawati ¹, Diana Hertati ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

Korespondensi penulis : diana.adne2021@gmail.com

Article History:

Received: 30 Mei 2023

Revised: 27 Juni 2023

Accepted: 06 Juli 2023

Keywords: *Optimisation, population administration services, population documents*

Abstract:

There are many residents in Gebang Putih Village who do not have complete population documents, especially in RW 001. Through the MSIB (Certified Independent Study Internship) program, the author conducts community service by optimising population administration services in the village with several methods, namely collecting data, program implementation, and evaluation. After the community service activities carried out by the author, the number of residents who have incomplete population documents has decreased drastically. The decrease in the number of residents who do not have incomplete documents is the result of optimisation efforts that have been made by the author and village officials.

Abstrak

Terdapat banyak warga di Kelurahan Gebang Putih yang belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap, terutama di RW 001. Melalui program MSIB (Magang Studi Independen Bersertifikat), penulis melakukan pengabdian kepada masyarakat dengan cara mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan tersebut dengan beberapa metode yaitu mengumpulkan data, pelaksanaan program, dan evaluasi. Setelah kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan penulis, jumlah warga yang memiliki dokumen kependudukan belum lengkap menjadi menurun secara drastis. Penurunan jumlah warga yang belum memiliki dokumen kependudukan belum lengkap merupakan hasil dari upaya optimalisasi yang telah dilakukan oleh penulis dan petugas kelurahan.

Kata kunci: Optimalisasi, Pelayanan administrasi kependudukan, dokumen kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan¹ (Kurniawan, 2017). Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa² (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara yang disediakan oleh lembaga yang menyediakan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah³ (Purba, 2020). Pengelolaan dan penerbitan dokumen kependudukan merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten atau kota, dalam pelaksanaannya kelurahan merupakan pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan adalah kegiatan yang mencakup pencatatan dan penertiban dalam menerbitkan dokumen atau data kependudukan. Sistem administrasi kependudukan pada dasarnya merupakan subsistem (bagian) dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pemenuhan hak asasi setiap orang dibidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan

¹ Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/flatjustisia.v10no3.794>

² Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

³ Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>

publik tanpa diskriminasi ⁴ (Syahirul Alam, 2021).

Pelayanan administrasi kependudukan dengan prosedur yang jelas dan mudah dijangkau merupakan upaya yang dilakukan oleh Kelurahan Gebang Putih guna meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Seluruh kepengurusan dokumen kependudukan yang telah disebutkan, dapat diajukan oleh petugas melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Aplikasi tersebut merupakan inovasi dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan penulis yaitu dengan membantu petugas kelurahan mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan dengan melakukan pelayanan sayang warga dan pelayanan administrasi kependudukan secara jemput bola.

Kelurahan Gebang Putih terdiri dari 7 RW dan 25 RT, 4 dari 7 RW yang ada merupakan komplek elit yang masyarakatnya kurang memperhatikan dokumen kependudukan, sehingga memputihkan perhatian lebih dari petugas kelurahan. Berikut dokumen kependudukan yang dapat diurus atau diajukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun kantor kelurahan di Seluruh Kota Surabaya ⁵ (Pelayanan – Disdukcapil Kota Surabaya, n.d.):

1. Kelahiran
2. Kematian
3. Perkawinan
4. Perceraian
5. Pindah Datang
6. Orang Terlantar
7. Ktp-El
8. Perubahan Biodata
9. Kartu Keluarga
10. Pindah Keluar
11. Tambah Jiwa WNI yang belum memiliki NIK
12. Pindah Dalam Kota

⁴ Syahirul Alam. (2021). Pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan (SIK) Guna Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 2, 1–14. <https://dx.doi.org/10.37304/jispar.v2i2.364>

⁵ Pelayanan – Disdukcapil Kota Surabaya. (n.d.). Retrieved June 5, 2023, from https://disdukcapil.surabaya.go.id/featured_item_category/informasi-pelayanan/

13. WNI yang Datang Dari Luar Negeri Karena Pindah
14. Kartu Identitas Anak (Kia)
15. Buka Blokir
16. Pengangkatan Anak
17. Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
18. Pembatalan Dokumen Pendaftaran Penduduk
19. Hapus Data Ganda
20. Anak Memiliki Kewarganegaraan Ganda
21. Pencatatan Biodata Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap
22. Kartu Tanda Penduduk Orang Asing
23. Perubahan Peristiwa Penting Pada Akta Pencatatan Sipil
24. Tanda Bukti Pendataan Penduduk Non Permanen
25. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
26. Informasi Pelayanan
27. Pencatatan Pelaporan Lahir Mati
28. WNI Menjadi WNA dan WNA Menjadi WNI
29. Surat Keterangan Tempat Tinggal Orang Asing
30. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI)

Pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh penulis melalui program MSIB atau Magang dan Studi Independen Bersertifikat. Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) merupakan salah satu program dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang bertujuan supaya mahasiswa memiliki pengalaman kerja dan diharapkan menjadi tenaga kerja professionalnantinya. Program tersebut dapat diikuti oleh mahasiswa pada jenjang S1 dari segala jurusan dan seluruh perguruan tinggi negeri atau swasta di Indonesia yang telah terdaftar di PDDikti. Penulis mengikuti program MSIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mulai dari 16 Februari 2023 hingga 30 Juni 2023.

METODE

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan program magang sebagai wujud pengabdian masyarakat melalui pelayanan administrasi kependudukan, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1 Metode Pelaksanaan Pelayanan

1. Mengumpulkan data

Pertama, sebelum melaksanakan program pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW dan datang ke rumah penduduk, penulis dan petugas kelurahan mengumpulkan data warga yang belum lengkap dokumen kependudukannya, sehingga memudahkan saat terjun ke lapangan.

2. Pelaksanaan program

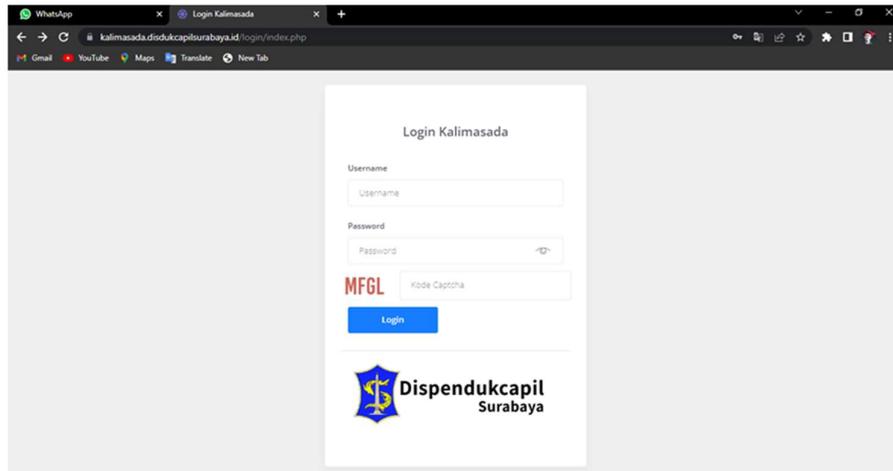
Kedua, setelah mengumpulkan data warga Kelurahan Gebang Putih, penulis dan beberapa bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan di Balai RW dan mendatangi ke rumah-rumah warga. Kegiatan pelayanan dilakukan mulai pukul 07.30 WIB – 16.00 WIB pada hari Senin-Kamis dan pukul 07.30 WIB – 15.30 WIB. Untuk hari selasa sesekali melakukan kegiatan pelayanan malam hingga pukul 20.00 WIB.

3. Evaluasi

Ketiga, setiap kegiatan selesai dilaksanakan, dilakukan evaluasi guna mengetahui masalah apa yang dihadapi, sehingga dapat mencari solusi guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan.

HASIL

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki web KALIMASADA, web tersebut berisi data-data penduduk yang belum melengkapi dokumen kependudukannya. Web tersebut diberikan oleh Dispenduk Surabaya kepada masing-masing kelurahan di Kota Surabaya.



Gambar 2 Web KALIMASADA

Selama menjalani program magang di Kelurahan Gebang Putih, penulis ditempatkan di RW 001. RW 001 memiliki 5 RT, 2 dari 5 RT yang ada merupakan kompleks perumahan. Petugas membuat undangan untuk warga yang belum lengkap dokumen kependudukannya, dalam undangan tersebut telah tertulis persyaratan yang diperlukan untuk mengurus. Sebelum dilakukan pelayanan sayang warga di Balai RW dan jemput bola terdapat banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap.



Gambar 3 Pelayanan Jemput Bola dan Pelayanan Sayang Warga

Pelayanan jemput bola dilakukan dengan mendatangi rumah warga dengan tujuan untuk mempermudah mengurus dokumen kependudukan dan mendekatkan petugas dengan warga. Pelayanan sayang warga yang dilakukan di balai RW merupakan program dari Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan agar masyarakat mudah menjangkau fasilitas pelayanan administrasi kependudukan. Pelaksanaan pengabdian masyarakat memiliki beberapa kendala, yaitu sebagai berikut:

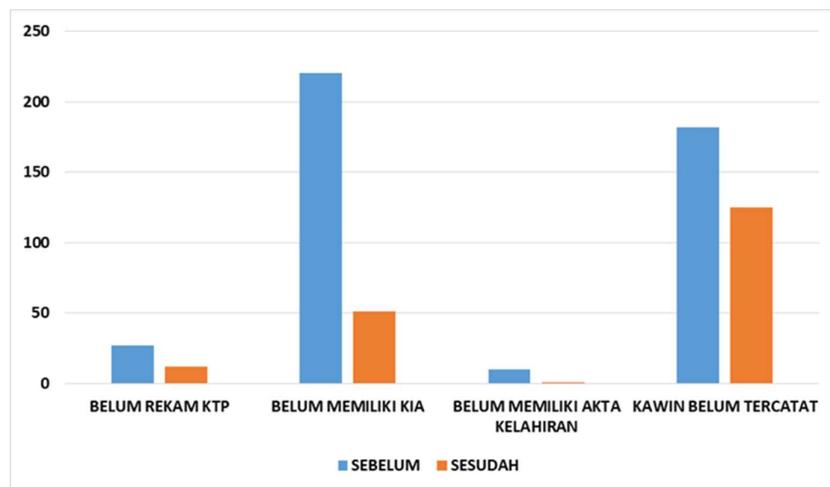
1. Warga sulit ditemui karena bekerja dan tidak ada orang di rumah.
2. Beberapa warga tidak hafal alamat sekolah anaknya.
3. Dokumen yang diperlukan tidak berada di rumah warga atau berada ditempat lain.
4. Warga komplek yang sedang tidak berada di rumah dan sulit untuk ditemui.

Solusi yang dilakukan oleh penulis dalam menghadapi beberapa kendala, yaitu sebagai berikut:

1. Petugas dan penulis menghubungi tetangga agar dapat menyampaikan pesan kepada warga tersebut untuk segera mengurus dokumen kependudukan yang belum lengkap.
2. Petugas dan penulis membantu mencari alamat sekolah anak warga tersebut dengan mencari di internet.
3. Petugas dan penulis menyarankan kepada warga untuk meminta tolong kepada orang yang membawa dokumen tersebut untuk memfoto dokumen dan segera mengirim kepada petugas kelurahan.
4. Petugas dan penulis membuat undangan kepada warga komplek agar segera mengurus dokumen ke kelurahan atau balai RW setempat.

Setelah pelayanan dan solusi dari hambatan pelayanan dilakukan, jumlah warga yang belum memiliki dokumen kependudukan lengkap berkurang. Data tersebut dapat dilihat pada

Gambar 4.



Gambar 4 Jumlah Warga RW 001 Dengan Dokumen Kependudukan Belum Lengkap

Berdasarkan data di atas, jumlah penduduk yang belum rekam KTP sebelumnya berjumlah 27 orang menjadi 12 orang, jumlah penduduk yang belum memiliki KIA sebelumnya 220 anak menjadi 51 anak. Jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran sebelumnya 10 orang menjadi 1 orang. Jumlah warga yang memiliki status perkawinan belum tercatat sebelumnya 182 orang menjadi 125 orang.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan pengabdian masyarakat melalui program MSIB yang telah dilakukan oleh penulis di Kelurahan Gebang Putih yaitu penulis dan petugas keluraha berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat pentingnya mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan data yang telah diambil melalui web KALIMASADA Kelurahan Gebang Putih, sudah banyak warga RW 001 yang memiliki kelengkapan dokumen kependudukan.

UCAPAN TEIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku mitra dari MSIB yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa magang. LPPM Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendukung penulis dalam melakukan kegiatan magang ini. Seluruh pegawai Kelurahan Gebang Putih yang telah membimbing penulis selama menjalankan magang.

DAFTAR REFERENSI

- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Pelayanan – Disdukcapil Kota Surabaya. (n.d.). Retrieved June 5, 2023, from https://disdukcapil.surabaya.go.id/featured_item_category/informasi-pelayanan/
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 31–55. <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.7127>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syahirul Alam. (2021). Pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan (SIK) Guna Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 2, 1–14. <https://dx.doi.org/10.37304/jispar.v2i2.364>