

## Optimalisasi Pelayanan Tertib Administrasi Kependudukan Dalam Program Kalimasada Di Kelurahan Tambakrejo Kota Surabaya

**Fransiskus Ari Nugraha**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email: [arifransiskus671@gmail.com](mailto:arifransiskus671@gmail.com)

**Indah Murti**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Email: [endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id)

Alamat: Jalan Semolowaru 45 Surabaya, 60118, Jawa Timur, Indonesia  
Korespondensi penulis: [arifransiskus671@gmail.com](mailto:arifransiskus671@gmail.com)

**Abstract.** *Internship is one component of the learning process in the Bachelor of Public Administration (S1) Study Programme of FISIP UNTAG Surabaya. With the development of MBKM- Merdeka Learning Independent Campus, one of which is MSIB Internships and Certified Independent Study is one of the Independent Campus programmes designed to ensure students get the main, best, and most up-to-date skills and competencies to face the world of the future. The Population and Civil Registration Office of Surabaya City is the place for internship implementation. This programme covers many programmes in population administration and civil registration. Students have the opportunity to choose and seek experience that suits their major on their campus. The researcher will discuss the Kalimasada programme (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) in this MBKM Dispendukcapil Surabaya internship programme. Kalimasada is one of the Surabaya City Dispendukcapil's programmes to pioneer the creation of an orderly environment/village for civil registration by increasing the number of people who are aware of civil registration. The Population Administration Aware Community Neighbourhood Area (Kalimasada) program is designed to help Surabaya residents get more organised and effective population administration services. Klampid New Generation (KNG) is a platform site where people can access services such as birth certificates, moving in, moving out, and death certificates.*

**Keywords:** MSIB, Dispendukcapil Surabaya, Kalimasada

**Abstrak.** Magang merupakan salah satu komponen dari proses pembelajaran di Program Studi Sarjana (S1) Administrasi Negara FISIP UNTAG Surabaya. Dengan adanya perkembangan MBKM- Merdeka Belajar Kampus Merdeka salah satunya MSIB Magang dan Studi Independen Bersertifikat adalah salah satu program Kampus Merdeka yang dirancang untuk memastikan mahasiswa mendapatkan keterampilan dan kompetensi utama, terbaik, dan terkini untuk menghadapi dunia masa depan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah tempat pelaksanaan magang. Program ini mencakup banyak program dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Mahasiswa memiliki kesempatan untuk memilih dan mencari pengalaman yang sesuai dengan jurusan mereka di kampus mereka. Peneliti akan membahas program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) dalam program magang MBKM Dispendukcapil Surabaya ini. Kalimasada merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam merintis terciptanya lingkungan/kampung yang tertib Adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar Adminduk. Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (Kalimasada) dirancang untuk membantu warga Surabaya mendapatkan layanan administrasi kependudukan yang lebih terorganisir dan efektif. *Klampid New Generation (KNG)* adalah situs platform dimana orang dapat mengakses layanan seperti Akta Kelahiran, pindah masuk, pindah keluar, dan Akta Kematian.

**Kata Kunci:** MSIB, Dispendukcapil Surabaya, Kalimasada

## **LATAR BELAKANG**

MSIB atau biasa dikenal dengan Magang dan Studi Independen Bersertifikat merupakan salah satu program Kemendikbudristek yang dirancang untuk memastikan mahasiswa memperoleh keterampilan utama, terbaik, dan terkini agar dapat menghadapi dunia kerja masa depan. Selain itu program ini memberikan sertifikat yang mengakui keberhasilan magang yang dilakukan oleh peserta. Salah satu bidang utama yang sering berubah adalah populasi. Pendampingan layanan administrasi kependudukan adalah bidang kependudukan yang paling banyak dibicarakan. Kelurahan merupakan struktur pemerintahan terbawah yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat kota. Kelurahan juga termasuk dalam wilayah Kecamatan, dan sebagai perangkat Kecamatan, mereka bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik di daerah tersebut.

Tujuan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah untuk memberikan perlindungan masyarakat dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini, kepuasan publik juga dipengaruhi oleh pelayanan yang baik dalam berbagai situasi. Faktor-faktor yang berkaitan dengan pembangunan sarana dan prasarana yang seharusnya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat menurut Putri (2022), salah satu jenis fasilitas tersebut adalah dana kelurahan atau biaya operasional kelurahan.

Kebijakan utama pemerintah kepada seluruh masyarakat suatu negara ialah pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan tepat waktu, serta kejelasan dan kepastian pelayanan. Hal ini telah dibuat untuk membuat pelayanan publik menjadi hal penting yang harus dilakukan. Pelayanan publik bagian kependudukan meliputi akta kelahiran,

kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta perkawinan, surat perceraian, surat pindah keluar, surat pindah masuk ke dalam, surat kematian, dan penggantian akta yang rusak. Semua informasi tersebut merupakan catatan penting untuk kehidupan sehari-hari di masyarakat. Jika tidak ada dokumen-dokumen tersebut, masyarakat akan kesulitan mencari pekerjaan, mengurus sekolah atau pendidikan selanjutnya, mendapatkan SIM, dan hal-hal lainnya. Pada perkembangan zaman ini untuk mendaftar segala hal harus dilengkapi dengan berkas identitas secara lengkap agar dapat tercatat kedalam dokumen pemerintahan.

Pemerintah memberikan layanan publik melalui inovasi baru untuk menyediakan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat atau mengubah sesuatu untuk di dinilai. Program Kalimasada, yang merupakan kawasan lingkungan masyarakat yang sadar akan pengelolaan kependudukan, diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, juga dikenal sebagai Disdukcapil, untuk menciptakan legalitas baru dalam pengelolaan kependudukan. Pelayanan tersebut mampu dijangkau sampai RT rintisan yang jmana terdapat empat macam seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah keluar, dan pindah datang. Namun, kepengurusan kantor kelurahan menerima seluruh pelayanan adminduk, kecuali kepengurusan e-KTP awal. *Klampid New Generation* (KNG) adalah platform web yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan aminduk melalui RT rintisan dan kelurahan. Salah satu inovasi pelayanan publik Kota Surabaya, *Klampid New Generation* dapat diakses melalui link <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>. Inovasi ini membantu birokrasi publik, terutama di Kelurahan Tambakrejo, di mana upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kemajuan teknologi informasi. Meskipun masyarakat Kelurahan Tambakrejo belum menggunakan KNG secara optimal, mereka sangat senang dengan layanan digital karena mereka tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil kota Surabaya, yang menghemat waktu dan tenaga.

## **METODE PENELITIAN**

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan prosedur penelitian, penulis jurnal ini menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan perilaku dari subjek yang diamati. Pendekatan ini juga memungkinkan pemahaman tentang kenyataan dari berpikir induktif. Untuk mengumpulkan data, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan anggota kelompok sosial yang berbeda, yang mencakup berbagai aspek masyarakat. Wawancara dilakukan dengan anggota kelompok sosial dan masyarakat tertentu sehingga data dapat dikumpulkan secara menyeluruh dan memberikan gambaran tentang peran yang dimainkan oleh kelompok sosial dan masyarakat tersebut. Peneliti didampingi oleh karyawan Pelayanan Administrasi

Kelurahan Tambakrejo selama proses pencarian data. Hasil analisis data yang dikumpulkan dijelaskan melalui observasi dan wawancara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sembilan belas dasar hukum, termasuk PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan dan Perda Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan

Administrasi akan digunakan untuk menjalankan pelayanan administrasi Kota Surabaya pada tahun 2013 oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Regulasi yang telah dibuat, antara lain:

- 1) Pengurusan akta lahir, akta kematian, pindah, KTP dan KK tanpa menggunakan surat pengantar RT RW
- 2) Apabila surat keterangan lahir hilang cukup dengan membuat SPTJM lahir
- 3) Apabila terikat pada perkawinan tetapi tidak dapat menunjukkan akta kawin untuk pengurusan akta lahir dapat membuat SPTJM suami dan istri
- 4) Untuk KK lama suami-istri yang perkawinannya tidak tercatat, maka status pada KK tercantum kawin belum tercatat
- 5) *E-Office*
- 6) Pencatatan nama dan perubahan nama

Salah satu program Disdukcapil kota Surabaya, Optimalisasi Program Kalimasada, bertujuan untuk mewujudkan kampung yang tertib administrasi dengan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap administrasi. Kegiatan magang kali ini berfokus pada program ini. Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Bidang Informasi dan Komunikasi Publik serta Statistik, 2023), program ini dilaksanakan oleh ketua RT di setiap kecamatan di Kota Surabaya. Ini juga merupakan perintis layanan adminduk di lingkungan RT yang lebih dekat dengan masyarakat.

Meskipun administrasi kependudukan di Kelurahan Tambakrejo berjalan dengan baik, masih ada banyak masyarakat yang belum tertib. Secara menyeluruh, masalah rendahnya cakupan dan kualitas data kependudukan terlihat, meskipun ada masalah yang terkait dengan rendahnya kesadaran masyarakat. Ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya memiliki identitas diri seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan kematian, antara lain.

Pada awalnya, Kantor Kelurahan dan Kecamatan adalah satu-satunya lembaga yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Namun, ini dianggap kurang efisien karena banyaknya pengajuan warga, yang membuat petugas pelayanan kewalahan, dan panjangnya antrian yang membuat orang menunggu terlalu lama. Setelah peristiwa tersebut, Pemerintah Kota Surabaya terus mengembangkan cara baru untuk memudahkan layanan administrasi kependudukan. Sebagai informasi, Pemkot memulai program Kalimasada, yang berarti Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk. Melalui program ini, warga dapat mengawasi berbagai layanan administrasi melalui ketua RT setempat. Warga tidak perlu mengunjungi Dispendukcapil, yaitu Kantor Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil. Bapak Walikota berharap dengan adanya Kalimasada, masyarakat tidak akan mengalami kesulitan dalam mengelola administrasi kependudukan. Karena administrasi kependudukan hanya dapat diselesaikan oleh masyarakat melalui RT setempat tanpa harus bertemu dengan Dispendukcapil. Program Kalimasada sangat membantu tugas ketua RT dalam mengelola administrasi warga. Meskipun Pemkot telah menyediakan aplikasi administrasi mandiri melalui Klampid, tidak semua warga mahir menggunakan teknologi menurut Duhita (2018)



**Gambar 1. Survey Kalimasada KIA di Kelurahan TambakrejoRW 08 RT 02**



**Gambar 2. Penyuluhan dan Pemberian instruksi oleh Pemkot mengenai Adminduk di tingkat kelurahan**

Pelaksanaan magang yang dilakukan di Kelurahan Tambakrejo terkait program Optimalisasi Pelaksanaan Program Kalimasada yang dilakukan selama 5 bulan.

**Tabel Tahapan Pelaksanaan Kegiatan**

Tahapan	Kegiatan	Frekuensi Kegiatan	Keterampilan
Observasi, hal ini dilakukan untuk mengetahui informasi, kondisi, dan mengumpulkan bukti yang konkrit terhadap permasalahan di lingkungan Kelurahan Tambakrejo	Melakukan pendataan penduduk bagi masyarakat. Beracuan pada platform Kalimasada Kelurahan Tambakrejo pendataan terkait : - Belum pembuatan-KTP	Setiap hari dilakukan dalam rentang waktu 1 bulan pertama kegiatan magang dengan durasi kurang lebih 2-3jam. Dilakukan secara terjadwal di seluruh RT Kelurahan Tambakrejo	Berkomunikasi dan melihat situasi keadaan permasalahan administrasi kependudukan masyarakat secara langsung
Administrasi kependudukan	- Belum memiliki Akta Kelahiran - Belum memiliki KIA (Kartu Identitas Anak) - Kawin belum tercatat kawin - Update KK - Melakukan wawancara terhadap masyarakat	Setiap hari selama 1 bulan pertama kegiatan magang bersama dengan petugas lainnya	Berkomunikasi dengan baik serta membantu menyelesaikan secara tepat
	Terkait permasalahan administrasi kependudukan yang dialami oleh masyarakat, baik melalui masyarakat secara langsung atau melalui ketua RT yang bersangkutan	Melakukan pendataan	Memberi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat
	Menyusun data dan menyimpulkan hasil observasi di setiap RT dan menginput data di platform Kalimasada agar selalu terupdate bersama kasi pemerintahan Kelurahan Tambakrejo	Setiap hari setelah melakukan pendataan penduduk	Menyusun data, meringkas, dan menyimpulkan akan hal yang telah diobservasi sebelumnya
Pelayanan administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Tambakrejo	Membantu melayani administrasi Kependudukan di Kelurahan Tambakrejo melalui platform Klampid New Generation	Dimulai dari awal masuk di Kelurahan pada tanggal 1 September 2023	Menerapkan teori yang dipelajari seperti etika pelayanan publik, governansi digital dll. Komunikasi dan sikap yang baik dalam pelayanan
Sosialisasi	Melakukan sosialisasi kepada seluruh RT di Kelurahan Tambakrejo terkait Program Kalimasada tentang program gambaran umum bagaimana program ini di terapkan di lingkungan RT	Setiap hari dilakukan di balai RW	Meningkatkan skill komunikasi dan <i>public speaking</i> mahasiswa

## KESIMPULAN DAN SARAN

Program Kalimasada dibuat karena masyarakat kurang menyadari kekayaan data administrasi dan potensi teknologi digital untuk mempermudah proses administrasi kependudukan. Sebagai mahasiswa magang MSIB Bach 5, penulis berkontribusi pada upaya pemerintah untuk mengoptimalkan program Kalimasada agar manfaatnya didistribusikan secara merata kepada semua warga negara. Kelurahan Tambakrejo telah menerapkan program Kalimasada. Pegawai Kelurahan Tambakrejo bertanggung jawab atas kinerja masyarakat selain ketua RT. Keahlian dalam menyampaikan informasi dan pengetahuan umum sangat penting bagi masyarakat karena masyarakat dapat memahami alur dan persyaratan administrasi kependudukan jika informasi disampaikan dengan jelas dan transparan. Dengan kegiatan ini, peneliti dapat memahami faktor penghambat di Kelurahan Tambakrejo. Salah satunya adalah sarana prasarana yang tidak seimbang dengan jumlah staf

yang bekerja di layanan administrasi kependudukan. Kelengkapan sarana ini mendorong staf Kelurahan Tambakrejo untuk lebih baik melayani masyarakat.

#### **DAFTAR REFERENSI**

Aulia, N. N., & Ismail, H. (2023). Implementasi Program Kalimasada Dalam Peningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kutisari Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(01), 182–191. (Surabaya).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2023, Mei 20). Laman Resmi Disdukcapil Surabaya. Diambil dari <https://disdukcapil.surabaya.go.id/tag/klampid/>

Duhita, A. S. (2018). *Inovasi Produk E-Lampid Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya* (Skripsi, Universitas Airlangga). Universitas Airlangga. Diambil dari <http://lib.unair.ac.id>