

Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kalimasada Untuk Mewujudkan Warga Tertib Adminduk di Kelurahan Medokan Semampir

Triya Nur Fadila

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ni Made Ida Pratiwi

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Korespondensi Penulis : triyafadila22@gmail.com

Article History:

Received: Mei, 30 2024

Accepted: Juni 18, 2024

Published: Juni, 30 2024

Keywords:

Population Administration, Kalimasada Program, Service Quality.

Abstract: *One important aspect in the orderly and orderly administration of government is population administration. However, there are still problems related to irregularities in population administration, such as the existence of population documents that are incomplete or do not correspond to actual current conditions. To overcome this, the Population and Civil Registration Service of the City of Surabaya created an innovative Kalimasada Program (Environmentally Aware Population Administration Area). Medokan Semampir Subdistrict is participating in implementing the Kalimasada program which aims to improve the quality of population administration services and create an orderly population administration for citizens. This program involves outreach activities, data collection, population administration services, field surveys, as well as evaluation and monitoring. The results of the Kalimasada program in Medokan Semampir Subdistrict include increasing public awareness, updating population data, increasing the number of ownership of population documents, improving the quality of population administration services, and active community involvement. Thus, the Kalimasada program has proven to be effective in realizing orderly population administration in Medokan Semampir Village.*

Abstrak

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang tertib dan teratur adalah administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat permasalahan terkait ketidaktertiban administrasi kependudukan, seperti adanya dokumen kependudukan yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya saat ini. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membuat inovasi Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan). Kelurahan Medokan Semampir ikut serta menerapkan program Kalimasada yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mewujudkan warga yang tertib adminduk. Program ini melibatkan kegiatan sosialisasi, pendataan, pelayanan administrasi kependudukan, survei lapangan, serta evaluasi dan pemantauan. Hasil dari program Kalimasada di Kelurahan Medokan Semampir meliputi peningkatan kesadaran masyarakat, pemutakhiran data kependudukan, peningkatan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dan keterlibatan aktif masyarakat. Dengan demikian, program Kalimasada terbukti efektif dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kelurahan Medokan Semampir.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Program Kalimasada, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Kelurahan memiliki hubungan langsung dengan penduduk perkotaan dan merupakan bagian terdepan dari struktur pemerintahan terbawah. Kelurahan termasuk dalam wilayah kecamatan, yaitu sebagai perangkat kecamatan yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik di wilayah kelurahan. Tujuan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah untuk memberikan perlindungan masyarakat dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan publik, dan kepuasan publik dipengaruhi oleh pelayanan prima dalam berbagai situasi. Pembangunan sarana dan prasarana yang seharusnya menjadi tanggung jawab pemerintah meningkatkan pelayanan masyarakat.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Data kependudukan yang akurat dan terkini menjadi fondasi penting bagi perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, serta penyediaan layanan publik yang tepat sasaran dan berkualitas. Namun, pada kenyataannya, masih banyak ditemukan permasalahan terkait ketidaktertiban administrasi kependudukan, seperti data kependudukan yang tidak lengkap, tidak akurat, atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Hal ini dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti kesulitan dalam penyusunan program pembangunan, kebijakan yang tidak tepat sasaran, hingga potensi penyalahgunaan data untuk kepentingan tertentu.

Seluruh layanan administrasi, kecuali pengurusan e-KTP, dapat diakses oleh masyarakat melalui RT rintisan dan Kantor Kelurahan melalui KNG (*Klampid New Generation*), yang merupakan inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya yang dapat diakses oleh semua orang melalui internet. *Klampid New Generation* dapat diakses melalui URL berikut: <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>. Dengan menggunakan ponsel genggam, masyarakat Kota Surabaya dapat memenuhi kebutuhan mereka. Inovasi ini sangat bermanfaat bagi birokrasi publik, khususnya di Kelurahan Medokan Semampir, karena menunjukkan upaya serius dari pihak berwenang untuk memajukan daerah setempat. KNG dapat menggunakan teknologi informasi yang sedang digunakan *Disdukcapil* Surabaya untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan *adminduk* berbasis digital.

Kelurahan Medokan Semampir, sebagai salah satu kelurahan di Kota Surabaya, tidak luput dari tantangan terkait pengelolaan administrasi kependudukan. Berdasarkan data awal, terdapat sejumlah permasalahan yang dihadapi, antara lain adanya warga yang belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga

(KK), dan Akta Kelahiran. Selain itu, terdapat pula warga yang telah menikah secara sah namun belum mencatatkan perkawinannya secara administrasi, sehingga status perkawinan mereka tercatat sebagai "**Kawin Belum Tercatat / Kawin**". Permasalahan lain yang ditemukan adalah masih rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di kalangan anak-anak.

Menghadapi situasi tersebut, Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir berinisiatif untuk menerapkan program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan). Program ini merupakan upaya terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mewujudkan warga yang tertib dalam administrasi kependudukan (adminduk). Melalui program Kalimasada, Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir melakukan berbagai kegiatan, seperti sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat, pendataan dan verifikasi data kependudukan secara langsung, penyediaan pelayanan administrasi kependudukan yang terpadu seperti mengadakan Pelayanan di balai RW untuk mempermudah para warga dalam mengurus dokumen kependudukan, survei lapangan untuk memperbarui data kependudukan, serta evaluasi dan pemantauan program secara berkala.

Salah satu fokus utama program Kalimasada di Kelurahan Medokan Semampir adalah melakukan survey langsung untuk memperbarui status perkawinan dari "**Kawin Tidak Tercatat**" menjadi "**Kawin Tercatat**" bagi warga yang telah memiliki akta nikah. Selain itu, program ini juga menyoar peningkatan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui survei pengajuan KIA. Tidak hanya itu, program Kalimasada juga menyediakan pelayanan di kelurahan untuk mengajukan dokumen kependudukan lainnya, seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dsb. Selain itu Pemerintah kota Surabaya juga serta melakukan survei, pindah domisili, domisili usaha dan input data persil untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat.

Dengan menerapkan program Kalimasada, diharapkan Kelurahan Medokan Semampir dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara signifikan, serta mewujudkan warga yang sadar dan tertib dalam administrasi kependudukan. Hal ini tentunya akan memberikan manfaat jangka panjang bagi perencanaan dan pembangunan di wilayah Kelurahan Medokan Semampir, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

METODE

Dalam upaya mewujudkan keberhasilan program Kalimasada di Kelurahan Medokan Semampir, Pemerintah Kelurahan menerapkan berbagai metode yang terpadu dan sistematis.

Metode-metode tersebut meliputi:

1. Sosialisasi dan Penyuluhan

Sebelum melakukan kegiatan di lapangan, Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir melakukan sosialisasi dan penyuluhan secara intensif kepada masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya tertib administrasi kependudukan, serta manfaat yang dapat diperoleh dari program Kalimasada. Sosialisasi dan penyuluhan dilakukan melalui berbagai cara, seperti pertemuan warga, penyebaran brosur, pemasangan spanduk, dan media sosial.

2. Pendataan dan Verifikasi Data Kependudukan

Tim dari Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir melakukan pendataan dan verifikasi data kependudukan secara langsung di lapangan. Proses ini melibatkan kunjungan rumah ke rumah (door to door) untuk memastikan keakuratan dan kebaruan data kependudukan yang dimiliki oleh pemerintah kelurahan. Dalam proses ini, tim juga melakukan pengecekan terhadap dokumen-dokumen kependudukan yang dimiliki oleh setiap warga, seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Akta Nikah.

3. Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu

Dalam program Kalimasada, Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara terpadu dan terintegrasi. Pelayanan ini mencakup pengajuan berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Pelayanan ini dilakukan di kantor kelurahan maupun melalui pelayanan malam di balai RW yang ada di kelurahan Medokan Semampir.



Pelayanan Malam di balai RW



Pelayanan di kantor Kelurahan Medokan Semampir

4. Survei Lapangan

a. Survei Status Perkawinan

Tim dari Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir melakukan survei lapangan secara berkala untuk memperbarui status perkawinan warga. Survei ini dilakukan dengan cara mendata dan memverifikasi pasangan yang telah menikah secara sah namun belum mencatatkan perkawinannya secara administrasi. Bagi pasangan yang telah memiliki akta nikah, status perkawinannya akan diperbarui dari "Kawin Tidak Tercatat" menjadi "Kawin Tercatat". Biasanya hal tersebut terjadi pada perkawinan yang sudah lama.

b. Survei Pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA)

Survei ini dilakukan untuk meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di kalangan anak-anak di Kelurahan Medokan Semampir. Tim dari Pemerintah Kelurahan akan mengidentifikasi anak-anak yang belum memiliki KIA dan membantu proses pengajuannya.

c. Survei Pindah Domisili, Domisili Usaha dan Data Persil

Dalam rangka memperoleh data lebih lengkap dan akurat, Tim dari Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir juga melakukan survei domisili usaha dan input data persil. Survei domisili usaha bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait jenis usaha, lokasi usaha, dan jumlah tenaga kerja yang terlibat. Sementara itu, input data persil dilakukan untuk memperoleh data

terkait kepemilikan lahan dan batas-batas persil di wilayah Kelurahan Medokan Semampir.



Kegiatan Survei

5. Evaluasi dan Pemantauan

Setelah melaksanakan serangkaian kegiatan dalam program Kalimasada, Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir melakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala. Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan program, mengidentifikasi kendala atau permasalahan yang dihadapi, serta merumuskan solusi dan perbaikan yang diperlukan. Pemantauan dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan kesinambungan program dan mempertahankan tingkat ketertiban administrasi kependudukan di wilayah Kelurahan Medokan Semampir.

Dalam pelaksanaan program Kalimasada, Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir juga melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat, seperti tokoh masyarakat, organisasi kemasyarakatan, dan peserta magang MSIB. Keterlibatan masyarakat ini sangat penting untuk meningkatkan kepedulian dan rasa memiliki terhadap program, serta membantu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program Kalimasada di Kelurahan Medokan Semampir telah memberikan hasil yang positif dan signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta mewujudkan warga yang tertib adminduk. Beberapa hasil utama yang dicapai meliputi:

1. Peningkatan Kesadaran Masyarakat

Melalui kegiatan sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan secara intensif, kesadaran masyarakat Kelurahan Medokan Semampir mengenai pentingnya tertib administrasi kependudukan mengalami peningkatan yang signifikan. Masyarakat menjadi lebih memahami manfaat dan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan akurat, serta memperbarui data kependudukan mereka secara berkala.

2. Pemutakhiran Data Kependudukan

Dengan adanya survei lapangan dan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan, data kependudukan di Kelurahan Medokan Semampir menjadi lebih akurat dan terkini. Salah satu capaian penting adalah peningkatan jumlah penduduk dengan status perkawinan tercatat setelah dilakukan survey untuk memperbarui status perkawinan dari "Kawin Tidak Tercatat" menjadi "Kawin Tercatat".

3. Peningkatan Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan

Program Kalimasada juga berkontribusi signifikan dalam meningkatkan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tersebut.

4. Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dengan adanya program Kalimasada, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Medokan Semampir mengalami peningkatan yang signifikan. Pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, terjangkau bagi Masyarakat serta TIDAK DIPUNGUT BIAYA dalam pengurusan. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan juga semakin meningkat.

Berdasarkan survei kepuasan yang dilakukan, warga menyatakan puas dengan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir setelah pelaksanaan program Kalimasada. Waktu pengurusan dokumen kependudukan juga menjadi lebih cepat, dengan rata-rata waktu tunggu hanya sekitar 3-5 hari kerja, dibandingkan sebelumnya yang bisa mencapai 2-3 minggu.

5. Keterlibatan Aktif Masyarakat

Program Kalimasada mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemutakhiran data kependudukan dan pengajuan dokumen kependudukan. Masyarakat menjadi lebih proaktif dalam berpartisipasi dan membantu Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

Keterlibatan aktif masyarakat ini menjadi salah satu kunci keberhasilan program, karena memudahkan proses jangkauan dan pendekatan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Keberhasilan program Kalimasada di Kelurahan Medokan Semampir tidak terlepas dari dukungan dan keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan, baik dari Pemerintah Kelurahan, instansi terkait, tokoh masyarakat, serta masyarakat itu sendiri. Kerjasama yang solid dan sinergi yang baik menjadi kunci utama dalam mewujudkan keberhasilan program ini.

KESIMPULAN

Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan) yang diterapkan di Kelurahan Medokan Semampir terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mewujudkan warga yang sadar dan tertib dalam administrasi kependudukan (adminduk). Melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan, seperti sosialisasi, pendataan, pelayanan terpadu, survei lapangan, serta evaluasi dan pemantauan, program ini berhasil mencapai sejumlah capaian penting.

Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya tertib administrasi kependudukan mengalami peningkatan yang signifikan. Selain itu, data kependudukan di Kelurahan Medokan Semampir menjadi lebih akurat dan terkini, terutama terkait pemutakhiran status perkawinan dan peningkatan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, dan KIA.

Program Kalimasada juga berhasil meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dengan menyediakan pelayanan di balai RW yang memudahkan para warga dalam mengurus dokumen kependudukan, dengan survei warga menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Waktu pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, dengan rata-rata waktu tunggu hanya 3-5 hari kerja. Keterlibatan aktif masyarakat dalam program ini juga menjadi salah satu kunci keberhasilan.

Melalui survei pindah domisili, domisili usaha dan input data persil, Pemerintah Kelurahan Medokan Semampir berhasil memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat terkait domisili usaha dan kepemilikan lahan di wilayah kelurahan. Hal ini tentunya akan mendukung perencanaan pembangunan dan perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Keberhasilan program Kalimasada di Kelurahan Medokan Semampir mencerminkan pentingnya sinergi dan kolaborasi antara pemerintah, instansi terkait, tokoh masyarakat, serta masyarakat itu sendiri dalam mewujudkan tata kelola administrasi kependudukan yang baik.

Program ini dapat menjadi model atau acuan bagi kelurahan atau wilayah lain dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mewujudkan warga yang tertib adminduk.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisaputra, M. I. (2015). *Reformasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2020). *Pedoman Umum Pengelolaan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Iskandar, A. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Larasati, D., & Nugroho, R. A. (2019). Implementasi Program Kalimasada dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terhadap Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 7 No.2, 101-117.
- Pratama, A. B., & Yuswanto, A. (2022). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terhadap Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Daerah*, Vol. 4 No.1, 55-68.
- Suryanto, E. (2021). *Administrasi Kependudukan di Era Digital: Tantangan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Yuswanto, A., & Nugroho, R. A. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Inovasi Kalimasada. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, Vol. 5 No. 1, 39-54.