

**REFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
MELALUI INOVASI PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN
WARUGUNUNG**

Tria Febyana

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
trirageby@gmail.com;

Hasan Ismail

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
hasanismail@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pelayanan kependudukan harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan sebuah program bernama KALIMASADA. Tujuan dari pelaksanaan program ini adalah tersedianya data kependudukan yang mutakhir. Pelaksanaannya dilakukan dengan cara terjun langsung di lapangan untuk memberikan edukasi, sosialisasi, serta pendampingan kepada warga KALIMASADA. Pelaksanaan optimalisasi program KALIMASADA ini dapat meningkatkan komitmen, partisipasi, serta kesadaran warga dalam mengurus ataupun memperbarui secara berkala administrasi kependudukannya.

Kata kunci: *Adminitrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, KALIMASADA*

ABSTRACT

Every people have an obliged to report the important events that they experience to the institutions by fulfilling the requirements for populations registration and civil registration. In order to provide the best service to the people, public services must be carried out quickly and accurately. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya has launched a program called KALIMASADA. The goal of this program is for availability of up to date population data. This program is carried out by direct interaction to provide education, socialization, and assistance to KALIMASADA residents. The implementations of KALIMASADA program can increase the commitment, participation, and awareness of people in maintaining and updating their population administration.

Keywords: *Public Administration, Public Service, KALIMASADA*

A. PENDAHULUAN

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, menyebutkan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sejalan dengan peraturan tersebut, Pemerintah bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan. Dimulai dari kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan kependudukan kepada masyarakat, hingga mencapai lingkup yang lebih luas yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sumarno, Sukristyanto, & Hariyoko, 2022). Guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pelayanan kependudukan harus dilakukan dengan cepat dan tepat (Putri, 2022). Adapun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, selaku pihak yang berwenang dalam mengurus administrasi kependudukan masyarakat Kota Surabaya, memiliki inovasi baru dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan yang lebih cepat dan tepat.

Dalam melakukan pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki visi “Terwujudnya Data Penduduk yang Akurat serta Masyarakat yang sadar dan tertib Administrasi Kependudukan” serta misi, “Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Prima, Dinamis, dan Humanis”. Sehingga, dengan adanya visi dan misi tersebut diharapkan dapat melayani warga dengan mudah, cepat, santun, dan sepenuh hati. Sejalan dengan visi misi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi terbaru untuk memudahkan warganya dalam mengurus administrasi kependudukan. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bersama Pemerintah Kota setempat membuat sebuah inovasi baru yaitu KLAMPID.

Inovasi tersebut pertama kali diluncurkan pada 2021, hingga saat ini telah mengalami beberapa perubahan yang menghasilkan produk terbaru berupa aplikasi bernama KNG (Klampid New Generation). Pengembangan aplikasi Klampid New Generation merupakan bukti dari kesiapan Pemerintah Kota Surabaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Perbaikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dimaksud yakni pelayanan yang efektif dan efisien pada saat proses pelayanan jika terdapat pembatalan, saat ini hanya memberikan kembali syarat atau formulir yang diminta tanpa meng-entry ulang sehingga warga yang mengajukan permohonan administrasi kependudukan memperoleh dokumen adminduk dengan cepat.

Digitalisasi ini tentunya membawa angin segar bagi warga Kota Surabaya untuk mengurus administrasi kependudukannya secara mudah dan cepat. Sayangnya, belum seluruh warga Kota Surabaya yang mengetahui cara pengaplikasian inovasi ini (Permata & Widiyarta, 2022). Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bersama Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan sebuah program bernama KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Harapannya dengan adanya program ini, seluruh masyarakat Kota Surabaya akan semakin sadar mengenai pentingnya administrasi kependudukan (Rahmadanik, 2021). Selain peluncuran aplikasi untuk menunjang kesuksesan program Kalimasada,

Disdukcapil Surabaya membentuk laman pusat informasi dan pengaduan agar dapat dijangkau oleh masyarakat yang didalamnya menyediakan berita terupdate terkait administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Masyarakat kini bisa mengadu online melalui call center 03199254200 atau pada <http://dukcapilsapawarga.DisdukcapilSurabaya.Id/>.

Dapat dikatakan tujuan dari pelaksanaan program ini adalah tersedianya data kependudukan yang mutakhir dengan membangun pelayanan public tidak hanya dengan pemerintah saja, namun melalui gotong royong dan kebersamaan dari warga setempat. Sehingga warga tidak perlu mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung. Peserta MSIB terlibat dalam optimalisasi dan perkembangan program KALIMASADA yang berjalan, sebagai pendamping masyarakat agar sadar administrasi kependudukan. Peserta MSIB sebagai jembatan untuk menyampaikan kesulitan yang dialami oleh warga kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Pratama & Maulana, 2021).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Menurut Prof. Dr. Lexi J. Moleong, M.A (2017:6) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Sedangkan menurut Arikunto (2013: 3) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dimana peneliti mendapatkan data secara langsung dengan observasi dan wawancara pada saat di lapangan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Warugunung Kota Surabaya pada bulan September – Desember 2022. Subjek penelitian ini adalah staff pemerintahan yang mengelola aplikasi KNG (Klampid New Generation) serta masyarakat Kelurahan Warugunung yang datang ke kantor untuk mengurus pengajuan permohonan administrasi kependudukan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori menurut Barata (2004:27), Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3 yakni:

Sikap (Attitude)

Sikap melayani warga dengan mengedepankan sopan santun dan tatakrama yang diwujudkan dengan Bahasa tubuh, ekspresi wajah dan tutur kata kepada semua warga yang datang di Kantor Kelurahan Warugunung. Artinya, pelayanan diberikan petugas dengan merata dan tidak membedakan status ekonomi, umur, agama warga yang membutuhkan pelayanan. Menurut Sudarmayanti (2008) dalam bukunya Reformasi Birokrasi Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Dan

yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan. Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti diketahui dalam sikap pemberi pelayanan Kependudukan di kelurahan warugunung sangat ramah, hal ini ditujukan ketika masyarakat meminta informasi terkait penerbitan KTP, staff bagian pelayanan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa yang halus dan dengan intonasi yang rendah.

Berkaitan dalam pemberian perhatian kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan di kelurahan warugunung cukup baik, sesuai dengan pandangan dari Sudamaryanti (2008) yang mengatakan Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang di inginkan konsumen, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan konsumen menjadi yang paling utama. Hal ini sesuai dengan informasi dari Bapak Makin (masyarakat yang mengurus KTP) "pelayan cukup ramah dalam memberikan pelayanan, informasi yang diberikan cukup jelas", adapun sikap dari pelayanan di kelurahan Warugunung ini sesuai dengan SOP pelayanan yang ada di kelurahan warugunung, peraturan kelurahan nomor 12 tahun 2022 tentang Standart Oprasional Prosudur pelayanan publik.

Perhatian (Attention)

Perhatian merupakan bentuk kepedulian kepada warga di Kelurahan Warugunung yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan. Selain itu, pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melaksanakan tugas, petugas harus memperhatikan dan mementingkan keinginan warga. Jika ada warga yang datang dengan membutuhkan bantuan, maka petugas harus mendahulukan kepentingan pribadi guna membantu warga yang sedang membutuhkan tersebut. Pada saat ada pelayanan malam dan waktu sudah menunjukkan pelayanan tersebut berakhir, terkadang ada warga yang ingin didampingi menggunakan Klampid New Generation dikarenakan masih bingung tentang persyaratan dan menggunakan. Dari situ petugas harus menunjukkan atensi untuk menanyakan kesusahan apa yang sedang dialami.

Barata (2004:230) mengemukakan bahwa perhatian atau (attention) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya (Barata, 2004:32).

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti diketahui dalam perhatian dari pemberi pelayanan Kependudukan di kelurahan warugunung sesuai dengan pandangan dari Barata (2004). Hal ini sesuai dengan informasi dari bapak Sutigno "Penjelasan dari petugas mudah diterima" saat menanyakan penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* dan menyarankan untuk sosialisasi secara berkala pada RT Rintisan. Perhatian dari petugas cukup baik yang ditunjang oleh kemampuan melayani saat menjelaskan tentang cara mengajukan permohonan administrasi kependudukan pada *Klampid New Generation*, serta menerima saran

dari RT tersebut. Dalam hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan perhatian petugas program Kalimasada cukup baik. Dikarenakan SDM pelayanan publik khususnya pada bidang Pemerintahan mendampingi warga saat membutuhkan.

Tindakan (Action)

Tindakan merupakan tindakan yang berguna untuk mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat. Petugas memberikan pelayanan yang prima pada warga yang membutuhkan pelayanan. Dalam arti petugas dapat melaksanakan tugasnya secara tanggap ketika melaksanakan pelayanan secara langsung agar segala tugas yang dikerjakan dapat berjalan dengan baik guna mencapai pelayanan prima. Tindakan petugas pada saat pelayanan tidak hanya di dalam kantor akan tetapi juga melaksanakan pelayanan diluar kantor dengan mengikuti pelayanan di balai RW yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan di balai RW dilaksanakan setiap hari selasa dan jumat. Pada hari Selasa terdapat pelayanan malam supaya warga yang sibuk pada saat pagi hari kini bisa mengurus di balai RW setempat.

Barata (2004:272) mengemukakan bahwa “Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau menghasilkan sesuatu” Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, tindakan disini yakni upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila didalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian (*attention*) yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti diketahui dalam tindakan dari pemberi pelayanan Kependudukan di kelurahan warugunung sesuai dengan pandangan dari Barata (2004). Hal ini sesuai dengan informasi dari bapak Supriadi “pelayanan yang diberikan tanggap” saat mengurus pengajuan permohonan perubahan akta kelahiran yang terbit dari luar Kota Surabaya (di Malang). Tindakan dari petugas cukup baik yang ditunjang oleh kemampuan melayani saat mengatasi permasalahan yang cukup rumit tersebut. Petugas mengerjakan dengan cara mengajukan keabsahan akta kelahiran terlebih dahulu, kemudian jika ada balasan dari Dispendukcapil Malang, petugas baru bisa mengerjakan tahap ke 2 atau finalisasi. Dalam hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tindakan petugas program kalimasada cukup baik. Dikarenakan SDM pelayanan publik memahami cara menyelesaikan permasalahan tersebut.

D. PENUTUP

Simpulan

Melalui pembahasan diatas dapat disimpulkan yakni pelayanan program Kalimasada melalui penggunaan aplikasi Klampid New Generation telah terlaksana dengan baik. Dengan adanya program tersebut, warga semakin memudahkan dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan waktu yang cepat, sasaran yang tepat, serta tidak adanya biaya yang dibebankan dalam kepengurusan segala administrasi kependudukan semakin meningkatkan keaktifan warga. Sikap petugas saat memberikan pelayanan cukup profesional dengan

ramah, sopan santun ketika berinteraksi langsung dengan warga yang datang saat membutuhkan. Pelaksanaan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) melalui penggunaan aplikasi KNG (Klampid New Generation) terbukti dapat meningkatkan pemutakhiran data kependudukan di Kota Surabaya, khususnya dalam hal ini adalah wilayah Kelurahan Warugunung, Kecamatan Karang Pilang. Akibatnya, perbedaan kondisi data secara de facto dan de jure dapat berkurang. Hal tersebut menjadi prestasi tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku pemerintah daerah yang mengurus administrasi kependudukan warga Kota Surabaya.

Saran

Saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku pemerintah daerah yang menaungi proses administrasi kependudukan warga yakni ada baiknya di masa mendatang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat melakukan sosialisasi langsung secara berkala kepada warga mengenai penggunaan aplikasi KNG sebagai sarana untuk mengurus administrasi kependudukan. Tidak hanya kepada para pemangku kepentingan yang relevan, namun warga yang justru lebih membutuhkan ilmu pengaplikasian KNG harus diutamakan terlebih dahulu. Sehingga harapannya akan semakin banyak warga yang mengurus administrasi kependudukan secara mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Batara. (2004). Pemberian Layanan Prima.
- Permata, A. P., & Widiyarta, A. Inovasi Pelayanan Publik Melalui KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal AKTUAL*, 20(2).
- Pratama, W. O., & Maulana, D. (2021). Implementasi Program Pelayanan KALIMASADA Adminduk Ditingkat RT Kota Surabaya. Seminar Nasional Patriot Mengabdikan I Tahun 2021.
- Putri, S. N. A. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dengan Program KALIMASADA Melalui Aplikasi Klampid di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal*, 3(2), 1112-1117.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1).
- Sumarno, M. A. P., Sukristyanto, A., Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui e-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan berbasis Good governance di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50-56.