



Pelayanan Sayang Warga Dalam Upaya Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan (Di Kelurahan Sidotopo Wetan)

Indah Nur Septiani¹, Indira Arundinasari²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: 20041010112@student.upnjatim.ac.id¹, Indira.arun.adneg@upnjatim.ac.id²

***Abstract** Population Administration is a series of structuring and controlling activities in the issuance of population documents and data through population registration, civil registration, management of population administration information and utilization of the results for public services and the development of other sectors. But at this time there are still many people who do not understand how important written evidence is. Many people are reluctant to take care of their population administration. The Surabaya City Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) through the MSIB Internship Student with the position of Population Administration Service Assistant will be deployed in all Kelurahans and Subdistricts in Surabaya City by running one of the Programs namely Community Care Services which will be held at Balai RW intensively. This service uses a type of participatory service, meaning not only by being a consultant, but also as active actors involved as executors using a participatory approach method. The author as one of the MSIB Internship participants is placed in the Sidotopo Wetan Village. The result of this Community Compassionate Service is an increase in the orderly ownership of population administration documents in the Sidotopo Wetan Village. Keywords: Community Service, Sidotopo Wetan Village*

***Keywords:** Community Service, Sidotopo Wetan Village*

Abstrak 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. Namun saat ini masih banyak masyarakat yang belum memahami betapa pentingnya bukti tertulis. Banyak masyarakat enggan mengurus administrasi kependudukannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya melalui Mahasiswa Magang MSIB dengan posisi Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan akan diturunkan di seluruh Kelurahan maupun Kecamatan di Kota Surabaya dengan menjalankan salah satu Program yakni Pelayanan Sayang Warga yang digelar di Balai RW secara intensif. Pengabdian ini menggunakan jenis pengabdian partisipasi, maksudnya tidak dengan menjadi konsultan saja, melainkan juga pelaku aktif terlibat sebagai pelaksana dengan menggunakan metode pendekatan partisipatif. Penulis sebagai salah satu peserta Magang MSIB ditempatkan di Kelurahan Sidotopo Wetan. Hasil dari Pelayanan Sayang Warga ini meningkatnya masyarakat dalam tertib kepemilikan dokumen administrasi kependudukan di Kelurahan Sidotopo Wetan.

Kata Kunci: Pelayanan Sayang Warga, Kelurahan Sidotopo Wetan

PENDAHULUAN

Setiap manusia tentunya akan mengalami berbagai peristiwa-peristiwa penting semasa hidupnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut diantaranya kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan nama dan sebagainya. Maka peristiwa-peristiwa penting yang terjadi perlu dilakukan pencatatan karena akan mempengaruhi pengalaman hidup manusia. Sehingga manusia hidup memiliki kebutuhan dasar yang tidak hanya berupa sandang, pangan dan papan namun juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi (Zuriyah, 2021). Dalam Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dalam Pasal 1 disebutkan 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. Sedangkan, penyelenggara adalah Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan (Yurri, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pelaksana dari pemerintah yang bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta mengarsipkan setiap peristiwa penting kependudukan seseorang. Dengan didaftarkannya setiap peristiwa penting yang terjadi maka seseorang tersebut akan memiliki bukti autentik tentang peristiwa tersebut sehingga kedudukan hukum seseorang akan menjadi tegas dan jelas. Namun saat ini masih banyak masyarakat yang belum memahami betapa pentingnya bukti tertulis. Banyak masyarakat enggan mengurus administrasi kependudukannya. Hal ini dikarenakan, administrasi kependudukan yang tergambar dari proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal dikarenakan bahan pembuatannya yang langka, pelayanan seadanya, proses penyelesaian sengketa pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat (Fadilla et al., 2020) dan jangkauan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jauh karna hanya terletak di kota saja dan lain sebagainya.

Pemerintah Kota Surabaya melalui mengeluarkan kebijakan “Pelayanan Sayang Warga” yang digelar di balai RW secara intensif. Pada tahun lalu, tepatnya di bulan Agustus 2022, Camat dan Lurah Kota Surabaya secara serentak memulai pelayanan sayang warga setiap hari Selasa dan Jumat di balai RW setempat sesuai instruksi Walikota Surabaya Eri Cahyadi. Pelayanan tersebut bertujuan untuk mempermudah warga dari segala kalangan untuk mengurus administrasi kependudukannya tanpa harus mengeluarkan tenaga atau waktu lebih karena

pelayanan semakin dekat dengan kediaman. Pun demikian, faktor kedekatan lokasi dengan kediaman warga ini pun diharapkan menjadi solusi bagi Camat dan Lurah untuk mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan administrasi kependudukan warga. Selain faktor kedekatan lokasi, faktor waktu juga berpengaruh dimana Pelayanan Sayang Warga dilakukan pada malam hari sehingga masyarakat yang paginya terhalang oleh aktivitas lain dapat menghadiri Pelayanan Sayang Warga sehingga dapat terpenuhi layanan administrasi kependudukannya. Pelayanan yang disediakan pun beragam, dari kepengurusan dokumen dasar seperti pengajuan KTP, KK, Akta, dan dokumen lainnya seperti pelayanan yang disediakan di Gedung Siola atau pun Kelurahan. Kebijakan tersebut didukung dengan sistem pelayanan secara online melalui aplikasi dan website *Klampid New Generation* (KNG) sehingga masyarakat dapat sekaligus memantau progress permohonan yang diajukan melalui laman tersebut. Aplikasi *Klampid New Generation* memanfaatkan jaringan internet untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Surabaya. Adanya aplikasi KNG ini diharapkan dapat mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat karena dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga (Putri & Basyar, 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya melalui Mahasiswa Magang MSIB dengan posisi Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan akan diturunkan di seluruh Kelurahan maupun Kecamatan di Kota Surabaya. Kegiatan ini disusun bagi Mahasiswa untuk membantu Pemerintahan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Penulis ditempatkan di Kelurahan Sidotopo Wetan. Kelurahan Sidotopo Wetan termasuk ke dalam Kecamatan Kenjeran yang berada di Surabaya Utara dan berada di Jalan Sidotopo Wetan Luar I No.1. Kelurahan Sidotopo Wetan memiliki luas wilayah sebesar 86 Ha dengan jumlah penduduk kurang lebih 61.455 jiwa dan terdiri dari 14 RW dan 148 RT.

METODE:

Pengabdian ini menggunakan jenis pengabdian partisipasi, maksudnya tidak dengan menjadi konsultan saja, melainkan juga pelaku aktif terlibat sebagai pelaksana dengan menggunakan metode pendekatan partisipatif (Fahrur Rozi, Supri Hartono, 2022). Terdapat 3 (tiga) tahapan pelaksanaan pengabdian pelayanan administrasi kependudukan oleh Mahasiswa Magang MSIB UPN Veteran Jawa Timur di Kelurahan Sidotopo Wetan yaitu sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan

Tahapan ini merupakan tahapan yang bertujuan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Tahapan tersebut berupa pemberian materi administrasi kependudukan kepada Mahasiswa Magang MSIB sehingga nantinya dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat.

2. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini tentang pelayanan permohonan administrasi kependudukan untuk peningkatan jumlah masyarakat yang tertib dalam administrasi kependudukan. Kegiatan pengabdian ini melibatkan RT Kalimasada, Staff Kelurahan dan masyarakat di setiap RW yang akan didatangi setiap minggunya secara bergiliran sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

3. Tahapan Evaluasi

Tahapan evaluasi pada kegiatan ini dilakukan dengan penyampaian hasil laporan maupun kendala yang dialami pada saat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dengan tahapan evaluasi ini akan mendapatkan solusi sebagai jalan keluar sehingga pelayanan akan lebih baik lagi.

HASIL DAN PEMBAHASAN:

1. Tahapan Persiapan:

Tindakan dalam tahapan ini adalah berupa pemberian materi oleh Mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait administrasi kependudukan. Salah satu materi yang disampaikan terkait Jenis Pelayanan Administrasi Pendaftaran Penduduk meliputi KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), Cetak Ulang Kartu Keluarga, Perubahan Biodata, Data Ganda dan Data Kosong, Pembatalan Dokumen, Orang Asing, Pindah Penduduk, Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, dan Pendataan Penduduk Non Permanen. Selain itu penulis juga diberikan arahan untuk penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) yang nantinya aplikasi ini akan digunakan untuk pengajuan permohonan administrasi kependudukan. Setelah penulis ditempatkan di Kelurahan Sidotopo Wetan, penulis berpartisipasi dalam pelaksanaan sayang warga dimulai pada tanggal 28 Februari 2023. Dan selanjutnya akan terus bergiliran di setiap Balai RW sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Tahapan Pelaksanaan

Tahap kedua dalam kegiatan pengabdian ini adalah tahap pelaksanaan. Selain semakin mendekatkan pelayanan dengan kediaman masyarakat, adanya pelayanan sayang warga ini dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat yang biasanya pada pagi hari kesulitan mendapatkan izin dari pekerjaan, maka pada sore hingga malam hari, masyarakat dapat memanfaatkan waktu Pelayanan Sayang Warga. Kelurahan Sidotopo Wetan memiliki 14 RW. Dalam pelaksanaan Pelayanan Sayang Warga di setiap Balai RW sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, Kelurahan Sidotopo Wetan mendapatkan respon yang positif dari semua kalangan. Dalam tahapan ini masyarakat Kelurahan Sidotopo Wetan paling banyak dalam pengajuan Pembaruan Kartu Keluarga menjadi ber-*barcode* dan pengajuan Akta Kelahiran bagi bayi maupun dewasa. Adapun syarat yang harus dipenuhi terlebih dahulu oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan administrasi kependudukan. Pengajuan Pembaruan Kartu Keluarga menjadi ber-*barcode* cukup membawa Kartu Keluarga yang asli dan Akta Nikah pasangan suami istri sehingga nantinya akan dirubah juga status perkawinan di Kartu Keluarga menjadi Kawin Tercatat. Untuk pengajuan Akta Kelahiran bayi baru lahir maupun dewasa dengan melengkapi 1) Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Rumah Bersalin yang asli bagi bayi baru lahir sedangkan untuk dewasa menggunakan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran. 2) Akta Nikah orang tua yang asli bagi bayi baru lahir dan SPTJM Kebenaran Suami Istri bagi dewasa. 3) Kartu Keluarga dan 4) Kartu Tanda Penduduk (KTP) 2 Saksi. Setelah persyaratan dilengkapi oleh pemohon, maka akan diajukan permohonan melalui *Klampid New Generation* (KNG). Masyarakat akan diberikan tanda terima ataupun jika dokumen sudah jadi, masyarakat akan diberikan dokumen tersebut melalui file sehingga masyarakat dapat mencetak secara mandiri. Hal ini juga bertujuan agar masyarakat memiliki file tersebut sehingga jika suatu saat dokumen mengalami masalah seperti hilang atau rusak, masyarakat tinggal mencetak tanpa kepengurusan lagi. Namun bagi masyarakat yang memiliki kendala seperti tidak memiliki perangkat yang memadai maka akan diberikan dokumen secara fisik dengan diantarkan langsung ke rumah masyarakat.

Hasil yang diharapkan dari adanya Pelayanan Sayang Warga ini telah tercapai, dilihat dari antusias masyarakat yang datang di Balai RW untuk mengurus administrasi kependudukan. Dengan hadirnya masyarakat ke Balai RW untuk mengurus yang berarti jumlah masyarakat yang tertib dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan juga bertambah. Adanya Pelayanan Sayang Warga juga merubah pola pikir masyarakat yang dulunya menganggap untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan adalah sulit

dan berbelit maka dengan adanya Pelayanan Sayang Warga ini masyarakat merasa sangat dimudahkan. Dalam hal ini, Pelayanan Sayang Warga telah sesuai dengan pelayanan publik yang diharapkan. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam hal ini Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.



Gambar 1. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 001

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 2. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 002

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 3. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 003

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 4. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 004

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 5. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 005

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 6. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 006

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 7. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 007

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 8. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 008
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 9. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 009
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 10. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 010
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 11. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 011
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 12. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 012

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 13. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 013

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



Gambar 14. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 014

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

3. Evaluasi

Tahap ketiga dalam kegiatan pengabdian ini adalah tahapan evaluasi. Pada tahap ini dilakukan evaluasi untuk mengetahui kendala selama melakukan pelayanan. Dimana penulis sebagai peserta Magang MSIB setiap bulan sekali akan datang ke Siola untuk dilakukannya evaluasi selama kegiatan berlangsung. Dalam evaluasi, penulis dapat menyampaikan kendala-kendala atau permasalahan yang penulis temukan dalam melakukan pelayanan sehingga nantinya akan diberikan solusi sebagai jalan keluar permasalahan sehingga pelayanan akan lebih baik lagi.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini sebagai upaya meningkatkan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan melalui Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Sidotopo Wetan untuk menjadikan masyarakat tertib dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan, administrasi kependudukan yang tergambar dari proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal dikarenakan bahan pembuatannya yang langka, pelayanan seadanya, proses penyelesaian sengketa pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat (Fadilla et al., 2020) dan jangkauan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jauh karena hanya terletak di kota saja dan lain sebagainya. Oleh karena itu diadakannya Pelayanan Sayang Warga untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan masyarakat. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi masyarakat untuk meningkatkan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan karena sekarang untuk pelayanan administrasi kependudukan tidak perlu jauh-jauh ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kecamatan maupun Kelurahan, masyarakat cukup mendatangi Pelayanan Sayang Warga di Balai RW sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, masyarakat sudah bisa mengurus administrasi kependudukan dan mendapatkan dokumennya. Bagi masyarakat yang terhalang pekerjaan di pagi harinya, sekarang bisa memanfaatkan Pelayanan Sayang Warga karena dilakukan pada malam hari yakni pukul 18.00-20.00. Dengan ini, diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan Pelayanan Sayang Warga untuk meningkatkan tertib dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan hal ini juga akan memberikan manfaat tersendiri bagi masyarakat jika tertib administrasi kependudukan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEME

Ucapan terimakasih kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas terlaksananya kegiatan dan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atas kesempatannya untuk belajar dan berpartisipasi dalam pengabdian kepada masyarakat secara langsung terkait administrasi kependudukan. Terimakasih juga kepada Kelurahan Sidotopo Wetan sebagai tempat untuk mengabdikan kepada masyarakat. Tak lupa juga kepada Ibu Indira Arundinasari, S.AP., M.AP karena telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Disdukcapil.surabaya.go.id. 31 Maret 2023. Pelayanan Sayang Warga dilakukan di Balai RW, Bentuk Komitmen Pemkot Surabaya Meningkatkan Komitmen Warga Surabaya Taat Adminduk. Diakses pada 7 Juli 2023, dari <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/03/31/pelayanan-sayang-warga-dapat-dilakukan-di-balai-rw-bentuk-komitmen-pemkot-surabaya-meningkatkan-komitmen-warga-surabaya-sadar-adminduk/>
- Dpmpt.kulonprogokab.go.id. 31 Oktober 2019. Pelayanan Publik. Diakses pada 7 Juli 2023, dari <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>
- Fadilla, R., Ap, S., Mualim, B., Sos, S., Si, M., Arsan, A., Sos, S., & Si, M. (2020). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci (Studi Kasus : Validasi Data Kependudukan). *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 2(7), 61–77.
- Fahrur Rozi, Supri Hartono, A. P. (2022). Pengabdian Pada Program Klampid Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima Masa Pandemi Covid – 19 Di Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. *Jurnal Pengabdian Nasional*, 02(06), 27–33.
- Putri, A. D., & Basyar, M. R. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694–701.
- Tarantika, H. V. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 10(4), 1123–1136.
- Tobing, M. T. (2021). Sosialisasi Metode Pembelajaran Yang Ideal Pada New Era Normal di SD Negeri 091316 Pematang Raya. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 01(03), 423–428.