

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya

Nisa Dwi Arini¹, Yusuf Hariyoko²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: nisadwirin@gmail.com¹

Article History:

Received: 10 Januari 2023

Revised: 28 Januari 2023

Accepted: 29 Januari 2023

Keywords: *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Klampid New Generation*

Abstract: *Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Adanya inovasi pelayanan publik dapat membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, masyarakat juga dapat lebih cepat dalam diberikan pelayanan. Pemerintah Kota Surabaya membuat program guna memberikan kesadaran bagi masyarakat akan dokumen kependudukan, program tersebut yakni KALIMASADA. Klampid New Generation merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Surabaya guna membantu pemerintah Kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. terdapat berbagai jenis permohonan yang dapat diajukan melalui aplikasi KNG. Dengan adanya pembaruan ini guna untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan. Dengan adanya program ini juga mendekatkan masyarakat dengan pemerintahan karena pelayanan ini juga dapat dilakukan di lingkungan RT. Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi oleh petugas kelurahan guna pengoptimalisasian program Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan KALIMASADA. Metode yang digunakan yakni penelitian kualitatif yang mana bersifat deskriptif dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Hasil dari penelitian ini yakni terdapat berbagai jenis pelayanan yang dilaksanakan seperti pengajuan KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta kematian. Selain itu juga memberikan pelatihan kepada RT Kalimasada terkait aplikasi KNG, pelatihan ini agar RT Kalimasada dapat membantu warga dalam pengurusan dokumen kependudukan sehingga dapat menciptakan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan.*

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya setiap masyarakat itu membutuhkan berbagai

jenis pelayanan. Salah satunya yaitu pelayanan kependudukan. Menurut (Maryam, 2022) pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Administrasi kependudukan sendiri merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, yang mana administrasi kependudukan ini dinaungi oleh dinas yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Segala kepengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui mandiri maupun di Kantor Kelurahan. Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang tinggal di daerah maupun perkotaan. Salah satu Kelurahan yang terdapat di Kota Surabaya yakni Kelurahan Rangkah yang terletak di Jalan Alun-Alun Rangkah No. 25, Rangkah, Kecamatan Tambaksari. Dengan jumlah penduduk 17.131 jiwa. Masyarakat yang terdapat di kelurahan ini masih banyak yang belum mengetahui akan pentingnya dokumen kependudukan serta pembaharuan dari dokumen kependudukan. Pada dasarnya data kependudukan yang tidak segera di perbaharui akan membawa dampak pada masyarakat itu sendiri. Karena dapat mempengaruhi data yang berada di pusat. Oleh karena itu, dokumen kependudukan itu sangat penting untuk dimiliki serta di perbaharui.

Pemerintah Kota Surabaya membuat program yang mana guna memberikan kesadaran bagi masyarakat akan dokumen kependudukan, program tersebut yakni KALIMASADA “Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan” yang mana dilakukan melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). *Klampid New Generation* (KNG) merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Surabaya guna membantu pemerintah Kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan sendiri adalah dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas yang memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik (Rizka Nur Lailatul, 2022).

Klampid New Generation (KNG) merupakan pembaharuan dari *e-klampid* yang mana sudah dapat di akses melalui aplikasi yang telah tersedia di *playstore* serta dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat. Dengan adanya inovasi ini masyarakat Kota Surabaya mampu menggunakan layanan untuk memproses surat administrasi kependudukan dengan lebih cepat dalam artian proses yang sangat mudah sehingga tidak harus membebani warga dengan melakukan antrian panjang (Prima et al., 2015). *Klampid New Generation* (KNG) ini merupakan penerapan dari *E-Government* sebagai pembaruan dari aplikasi yang lama. Dengan adanya pembaruan ini guna mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan. Dalam penerapan *e-Government* masyarakat menjadi komponen yang sangat penting sehingga harus diperhatikan, karena tujuan utama dari *e-Government* adalah melayani masyarakat dan memfasilitasi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah (Izzati, 2017). Dalam aplikasi ini memuat berbagai permohonan yang dapat diakses yakni permohonan akta kelahiran, akta kematian, cetak ulang KK dan KTP, pembaruan biodata KK, pindah datang, pindah masuk, dan sebagainya. Dengan adanya program KALIMASADA melalui aplikasi KNG diharapkan dapat membantu pemerintah Kota Surabaya dalam pembaharuan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat. Berdasarkan uraian

diatas penulis mengkaji tentang pengoptimalisasian administrasi kependudukan di kantor kelurahan rangkah

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut (Maryam, 2022) pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Menurut (Mirnasari, 2013) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengartikan pelayanan publik yakni: *“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*. Dari beberapa devinisi tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mana sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang ada di indonesia dipimpin oleh sebuah lembaga yang terbebas dari eksekutif yakni ombudmas republik indonesia. Dalam pengawasan pelayanan publik oleh ombudsman telah tertuang dalam pasal 1 Undang-Undang No. 37 tahun 2008. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan melindungi penyelenggaraan pelayanan publik baik itu yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk badan-badan seperti BUMN, BUMD, BHMN, badan swasta, atau perseorangan yang diberi tugas untuk memberikan pelayanan publik.

Menurut (Kasmir dalam Maryam, 2022) ciri-ciri pelayanan publik yang baik yakni yang memiliki unsur-unsur :

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab dengan setiap pelanggan dari awal hingga akhir
4. Mampu melayani dengan cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
7. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi menurut (Mulgan dan Albury dalam Putra, 2018) merupakan penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk pelayanan serta metode yang baru dalam penyampaian pelayanan publik dan hasilnya dapat memperbaiki hasil yang efektif, efisien, berkualitas secara signifikan. Adanya inovasi disebabkan oleh 2 hal yakni : untuk meningkatkan daya tanggap untuk kebutuhan lokal atau individu dan untuk memenuhi kebutuhan publik dan harapan masyarakat.

Dalam konsepnya inovasi tidak selalu yang berkaitan dengan produk, tetapi inovasi juga dapat berupa ide, cara-cara atau objek yang dipersiapkan oleh seseorang sebagai suatu yang baru.

Menurut (Putra, 2018) inovasi merupakan penciptaan dan implementasi dari adanya proses,

produk, pelayanan dan metode baru dalam penyampaian pelayanan publik yang hasilnya diharapkan dapat memperbaiki secara signifikan terhadap *outcome* yang lebih efektif.

Di dalam pelayanan publik diperlukan adanya sebuah inovasi, karena dengan adanya inovasi di dalam pelayanan publik, dapat menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta terciptanya kecepatan dalam pemberian pelayanan publik.

Administrasi kependudukan

Administrasi kependudukan sendiri merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, yang mana administrasi kependudukan ini dinaungi oleh dinas yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Terdapat berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan, jenis-jenis tersebut yakni

1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - a. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-El)
 - b. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
 - c. Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
 - d. Pembuatan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
 - e. Pembuatan Identitas Penduduk WNA
2. Pelayanan Pencatatan Sipil
 - a. Pembuatan Akta Kelahiran
 - b. Pembuatan Akta Kematian
 - c. Pembuatan Akta Perkawinan
 - d. Pembuatan Akta Perceraian

METODE PENELITIAN

Di dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis dan lisan. Penelitian ini berupaya untuk menggambarkan mengenai suatu fenomena secara terperinci dan memusatkan perhatian pada masalah yang bersifat aktual, yang pada akhirnya memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif didefinisikan sebagai proses penelitian yang ditujukan untuk memahami permasalahan manusia dalam konteks sosial dengan cara menyajikan gambaran yang menyeluruh, melaporkan pandangan terperinci dari para narasumber, serta dilakukan secara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari peneliti (ariska tri viky andani, endah setyowati, 2019). Lokasi di penelitian ini yakni Kelurahan Rangkah yang terletak di Jl. Alun-Alun Rangkah No. 25, Rangkah Kecamatan Tambaksari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Rangkah didapatkan hasil bahwa masih banyak masyarakat kelurahan Rangkah yang belum memperbaharui dokumen kependudukan. oleh sebab itu, pengoptimalisasian perlu untuk dilakukan sehingga dapat menciptakan masyarakat yang sadar akan pentingnya dokumen kependudukan.

Di dalam pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan ini pemerintah Kota Surabaya telah membuat berbagai terobosan baru agar masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam setiap pengurusan dokumen kependudukan, yakni seperti adanya pelayanan di balai RW di tiap minggunya. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar untuk dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan tanpa datang ke kelurahan. Namun, ketika masyarakat mengurus dokumen kependudukan di balai RW, masyarakat tidak akan mendapatkan bukti pengajuan, karena

masih minimnya sarana dan prasarana untuk melakukan pengajuan langsung. Selain itu, pemerintah Kota Surabaya juga mengadakan RT Kalimasada, RT Kalimasada yakni RT yang ditunjuk oleh petugas kelurahan untuk dapat memberikan bantuan kepada warga yang hendak mengurus dokumen kependudukan. Namun, tidak semua pengajuan dapat dilakukan oleh RT Kalimasada karena terdapat pengajuan yang membutuhkan verifikator dari kelurahan.

Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat terobosan baru guna dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Inovasi tersebut yakni *Klamped New Generation* (KNG). *Klamped New Generation* ini berbasis web dan aplikasi yang dapat diunduh melalui playstore. KNG ini merupakan sarana untuk pelayanan kependudukan secara online yang dapat diakses dimanapun. Aplikasi ini termasuk kedalam *e-government* karena KNG ini merupakan penerapan dari pemanfaat teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik. Di dalam penerapan *e-government* masyarakat menjadi komponen yang sangat penting sehingga harus diperhatikan, karena tujuan dari *e-government* adalah melayani masyarakat dan memfasilitasi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah (Izzati, 2017).

KESIMPULAN

Tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik memiliki berbagai jenis, salah satunya pelayanan administrasi kependudukan yang dinaungi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Agar dapat terciptanya masyarakat yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat program baru yakni KALMIASADA yang mana dalam penerapan program ini menggunakan aplikasi *Klamped New Generation* yang mana berguna untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan secara baik, lancar, dan sukses tentunya berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Terimakasih diperuntukkan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (KemendikbudRI) sebagai penyelenggara program sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian. Terimakasih kepada Ibu Rima Dwiningtyas, S.A selaku Dosen Pembimbing Lapangan, terimakasih kepada bapak Ghulam selaku PIC MSIB Untag Surabaya. Terimakasih juga saya ucapkan kepada ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,M.AP selaku Ka. Prodi Administrasi Negara Untag Surabaya. Terimakasih kepada Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP selaku Dosen Pembimbing Lapangan Internal Kampus Untag Surabaya. Serta saya ucapkan terimakasih kepada bapak Samsul Arifin selaku lurah Rangkah, saya ucapkan terimakasih kepada Ibu Yohaningsih selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik kelurahan Rangkah. Saya ucapkan terimakasih juga kepada semua outsourcing di kelurahan rangkah dan masyarakat rangkah serta Berliana selaku partner dalam pelaksanaan program telah banyak membantu selama kegiatan pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan rangkah sehingga dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR REFERENSI

Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, Fadillah Amin. (2019). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan*

- Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota*. 5(3), 328–336.
- Izzati, B. M. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)*. 227.
- Maryam, neneng siti. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. 1, 71–84.
- Prima, P., Pandemi, M., & Di, C. (2015). *Program Klampid Sebagai Perwujudan*.
- Putra, R. M. D. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)*.
- Rizka Nur Lailatul. (2022). Pengoptimalan Layanan Administrasi Kependudukan Dengan Penggunaan E-Klampid Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Dr. Soetomo. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(9), 2875–2879.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia