

**Optimalisasi Pelaksanaan Program KALIMASADA dalam Pendampingan
Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Nginden
Jangkungan Surabaya**

Amelia Dwi Lestari¹, Jojok Dwiridotjahjono²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasioanl "Veteran" Jawa Timur

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur

amelia.dwilestari0509@gmail.com¹, dwiridotjahjono_jojok@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

This article will discuss the role of students in carrying out assistance in population administration services through optimizing the implementation of the KALIMASADA Program in the Surabaya City Population and Civil Registration Service, especially in the Nginden Jangkungan Subdistrict area, Surabaya. This program aims to increase public literacy regarding the importance of population administration, provide direct assistance to the community and optimize Population Administration services in Nginden Jangkungan Village. The method used in the population administration services assistance program is a participatory approach with descriptive methods. A participatory approach is an approach that formulates regional or village development needs that prioritize the community. Students carry out field trip surveys directly to the community. The results of this mentoring program show that the role of students in assisting with population administration services really helps the community in fulfilling population administration documents. This assistance activity can help the community understand the importance of population administration documents and fulfill population administration documents.

Keywords: optimization, KALIMASAD, services, population administration

ABSTRAK

Tulisan ini akan membahas peran mahasiswa dalam menjalankan pendampingan layanan administrasi kependudukan melalui optimalisasi Pelaksanaan Program KALIMASADA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya di wilayah Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya. program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan, memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat serta mengoptimalkan layanan Admuduk di Kelurahan Nginden Jangkungan. Metode yang digunakan dalam program pendampingan layanan administrasi kependudukan adalah pendekatan partisipatif dengan metode deskriptif. Pendekatan partisipatif adalah pendekatan yang merumuskan kebutuhan pembangunan daerah atau desa yang menempatkan masyarakat. Mahasiswa melakukan survey terjuan lapangan langsung kepada masyarakat. Hasil dari program pendampingan ini menunjukkan bahwa peran mahasiswa dalam pendampingan layanan administrasi kependudukan sangat membantu masyarakat dalam pemenuhan dokumen administrasi kependudukan. Dengan adanya kegiatan pendampingan ini dapat membantu masyarakat dalam memahami pentingnya dokumen administrasi kependudukan dan pemenuhan dokumen administrasi kependudukan.

Kata kunci: optimalisasi, KALIMASAD, layanan, administrasi kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Administrasi kependudukan mencakup berbagai layanan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan status kependudukan seseorang. Keberhasilan manajemen administrasi kependudukan sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan syarat penting dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan instansi pemerintah di Indonesia yang memegang tanggung jawab atas urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di level kabupaten/kota. Tugasnya mencakup mencatat dan merekam data kependudukan serta menerbitkan dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan akta perkawinan. Lebih dari itu, Disdukcapil memiliki peran vital dalam mendukung pemerintah dalam menjalankan program pembangunan serta menyediakan layanan kepada masyarakat terkait kebutuhan administrasi kependudukan.

Secara hirarki pemerintah pusat telah melakukan sebuah kebijakan mengenai pendataan penduduk dengan mengeluarkan peraturan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penertiban Kartu Tanda Penduduk (KTP) Berbasis Nomor Induk. Kependudukan (NIK) secara Nasional dan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), (Apriliani, 2020).

Kelurahan Nginden Jangkungan, sebagai salah satu wilayah administratif di Kota Surabaya, memiliki tantangan tersendiri dalam mengelola administrasi kependudukan. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain adalah kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, birokrasi yang rumit, serta keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan suatu program pendampingan yang efektif untuk mengatasi berbagai masalah tersebut.

Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah setempat dalam rangka mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan, memberikan pendampingan langsung dalam proses pembuatan dokumen, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

TINJAUAN LITERATUR

Optimalisasi

Optimalisasi merupakan cara atau metode yang bisa digunakan untuk membuat suatu keputusan menjadi lebih maksimal berdasarkan ketentuan yang sudah direncanakan. Optimalisasi berasal dari kata optimal yang memiliki arti terbaik. Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mencapai hasil dan keuntungan yang ideal atau lebih baik (*achievable efficiency value*) tanpa harus mengurangi kualitas pekerjaan atau sebagai bentuk optimalisasi terhadap suatu yang sudah ada. Optimalisasi merupakan upaya peningkatan kinerja pada suatu unit kerja yang berkaitan dengan kepentingan bersama (Nurrohman, 2017). Optimalisasi berasal dari kata optimal yang artinya tertinggi atau terbaik. Mengoptimalkan adalah menjadikan paling terbaik, sedangkan optimal adalah proses untuk mengoptimalkan sesuatu, bisa dikatakan proses menjadikan sesuatu menjadi lebih baik atau paling baik (Mohammad Nurul Huda, 2018).

KALIMASADA

KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) adalah salah satu program yang dilakukan pemerintah dalam rangka mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Program ini dapat menerima kepengurusan seperti akta kelahiran, akta kematian, pindah masuk, pindah keluar, update status perkawinan tanpa harus datang ke Kantor Disdupcapil Surabaya.

Melalui KALIMASADA masyarakat bisa lebih terbantu dalam segala administrasi kependudukan (Wulandari, 2023). Program ini memiliki tujuan agar masyarakat sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, pendampingan langsung terhadap pembuatan dokumen, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Pelayanan

Pelayanan secara umum merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, melalui pelayanan kebutuhan pelanggan akan terpenuhi (Indrasari, 2019:57). Pelayanan adalah setiap tindakan yang bisa ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Hendro dan Syamswarna dalam Indrasari, 2019:58).

Pelayanan dalam administrasi kependudukan adalah berbagai kegiatan yang dilakukan untuk mengelola, mendukung serta memfasilitasi operasi dalam sebuah instansi pemerintah. Hal ini bisa mencakup seperti pengolahan data, arsip dokumen, serta berbagai problem yang ada di masyarakat terkait administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan sebuah dokumen dan data kependudukan. Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006

tentang 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.

Administrasi kependudukan adalah salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Administrasi kependudukan mencakup berbagai layanan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan status kependudukan seseorang.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam program pendampingan layanan administrasi kependudukan adalah pendekatan partisipatif dengan metode deskriptif. Pendekatan partisipatif adalah pendekatan yang merumuskan kebutuhan pembangunan daerah atau desa yang menempatkan masyarakat. Mahasiswa melakukan survey terjuan lapangan langsung kepada masyarakat. Hasil dari program pendampingan ini menunjukkan bahwa peran mahasiswa dalam pendampingan layanan administrasi kependudukan sangat membantu masyarakat dalam pemenuhan dokumen administrasi kependudukan. Kegiatan ini dimulai dari tanggal 16 Februari hingga 30 Juni 2024. Kegiatan ini dilakukan untuk membantu Pemerintahan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Administrasi Kependudukan merupakan dasar semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mulai dari lahir sampai meninggal dunia. Perlunya peningkatan kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan mendorong Dispendukcapil berinovasi melalui program KALIMASDA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan melalui web aplikasi KLAMPID, namun untuk warga yang tidak memiliki akses internet dapat mengurus melalui RT. Sebagai proyek rintisan, terdapat 62 RT rintisan yang dipilih untuk melaksanakan program KALIMASADA dan akan dikembangkan di seluruh RT di Surabaya. Hasil yang diharapkan melalui program KALIMASADA adalah tersedianya data kependudukan yang mutakhir. Mahasiswa akan terlibat dalam optimalisasi program KALIMASADA yang sudah berjalan dan akan diimplementasikan pada setiap RW, sebagai pendamping masyarakat agar sadar administrasi kependudukan. Sehingga, masyarakat dapat memperoleh dokumen administrasi kependudukan dengan mudah dan cepat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada kegiatan praktik magang ini di bawahi oleh Seksi Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik. Pendamping layanan administrasi kependudukan merupakan salah satu divisi magang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dalam pelaksanaan magang, pendamping layanan administrasi kependudukan ditempatkan di Kelurahan dan Kecamatan Kota Surabaya dan penulis

berada di Kelurahan Nginden Jangkungan. Divisi ini bertugas membantu masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG).

Mahasiswa ditempatkan di Bidang Pemerintahan Kelurahan Nginden Jangkungan. Mahasiswa membantu melayani warga yang datang ke kelurahan yang membutuhkan pengurusan dokumen kependudukan seperti pengajuan cetak KTP hilang, pengajuan cetak KTP rusak, pengajuan IKD, pengajuan dispensasi nikah, pengajuan waris, pengajuan cetak KK hilang, perubahan biodata KK dan layanan kependudukan lainnya melalui aplikasi Klampid New Generation.

Warga datang dengan membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan, lalu petugas membantu untuk mengajukan ke aplikasi KNG (Klampid New Generation) sesuai dengan instruksi, kemudian warga akan diberikan e-kitir sebagai bukti pengajuan yang nantinya digunakan warga untuk pengambilan dokumen yang sudah jadi. Dengan tujuan kegiatan mahasiswa dalam program ini dapat memaksimalkan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) melalui aplikasi atau layanan KNG (Klampid New Generation).

Hal yang telah dilakukan selama menjalankan praktik magang adalah melakukan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan. Menurut kepala seksi pemerintahan Kelurahan Nginden Jangkungan kurangnya SDM di Kelurahan Nginden Jangkungan dapat terbantu oleh mahasiswa magang dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Petugas pelayanan Kelurahan yang awalnya 3 orang menjadi 5 orang termasuk mahasiswa magang. Dalam pelayanan mahasiswa membantu dalam pengajuan administrasi kependudukan warga Kelurahan Nginden Jangkungan seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pelayanan umum lainnya. Mahasiswa magang memiliki jadwal serupa dengan staf/karyawan Kelurahan yakni:

HARI	WAKTU
Senin	07.30 - 16.00 WIB
Selasa	07.30 - 16.00 WIB 16.00 - 18.00 WIB
Rabu	07.30 - 16.00 WIB
Kamis	07.30 - 16.00 WIB
Jumat	07.30 - 15.00 WIB
Sabtu	09.00 - 14.00 WIB

Selain itu, Mahasiswa juga mengikuti pelayanan malam pada hari Selasa pada pukul 16.00-18.00 WIB di Balai RW setempat yang mana pelaksanaan pelayanan malam (pelayanan sayang warga) bergantian, misalnya pada minggu pertama dilaksanakan pelayanan di Balai RW 1, minggu berikutnya di Balai RW 4 dan seterusnya. Menjalankan program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Program Administrasi Kependudukan). Melaksanakan program KALIMASADA sendiri adalah salah satu pekerjaan utama yang dilakukan oleh mahasiswa magang.



KALIMASADA sendiri memiliki tujuan agar masyarakat memperbarui status dokumen kependudukannya. KALIMASADA berjalan dengan memberdayakan KSH (Kader Surabaya Hebat) untuk membantu dalam pelaksanaannya. Mekanisme program tersebut adalah mahasiswa akan diberikan data target KALIMASADA yang dapat diakses melalui web kalimasada.disdukcapilsurabaya.id menggunakan akun kelurahan. Adanya data target tersebut karena diduga target tidak memperbarui dokumen kependudukannya selama bertahun-tahun. Mahasiswa magang yang bertugas di kantor kelurahan dibantu juga dengan mahasiswa magang yang bertugas di kantor kecamatan, hal tersebut dilakukan karena juga merupakan target kantor kecamatan.

Dalam melaksanakan tugasnya, mahasiswa juga berkolaborasi dengan pihak RT/RW setempat yang mana RT/RW dapat memberikan informasi data target kepada penduduknya. Mahasiswa melakukan kegiatan tersebut dengan cara *door to door* mendatangi rumah-rumah penduduk. Sebelum melakukan eksekusi, mahasiswa menjelaskan terlebih dahulu mengapa mereka termasuk dalam data target. Setelah itu, mahasiswa akan mengeksekusi pembaruan dokumen kependudukan melalui web kalimasada.disdukcapilsurabaya.id maupun di web Klampid New Generation (KNG). Hal tersebut dilakukan secara berulang hingga target terpenuhi.



Selain melakukan administrasi kependudukan, mahasiswa juga diberikan tugas untuk membuat konten sosial media yang mana di dalam konten tersebut berisikan kegiatan masyarakat tertib administrasi kependudukan dan kegiatan-kegiatan lain yang dilakukan oleh mahasiswa selama magang berlangsung. Pembuatan konten tersebut diinisiasi oleh SWARGALOKA yaitu tim media dari Dispendukcapil Kota Surabaya dan pembuatan konten rutin dilakukan kurang lebih satu bulan sekali. Mahasiswa juga membantu tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan di kelurahan maupun di kedinasan. Mahasiswa sering kali diminta untuk mengikuti Zoom Meeting terkait sosialisasi dari Dispendukcapil Kota Surabaya. Selain itu, mahasiswa juga diminta membantu kegiatan sosial terkait penyuluhan bantuan kepada masyarakat setempat serta membantu perekapan layanan kelurahan di setiap minggu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengelolaan administrasi kependudukan kedudukannya yang sangat penting di mana pun kita berada, adanya pemerintahan tersebut akan menciptakan kondisi yang baik bagi kita untuk melaksanakan suatu kegiatan yang landasannya adalah identitas. Badan Pengelolaan Kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan telah berjalan secara efektif sesuai dengan prosedur SOP dan standar pelayanan, mulai dari etika pelayanan publik, ketepatan dan kedisiplinan pelayanan, mutu pelayanan serta

keterbukaan informasi. Pendataan penduduk saat ini masih dilakukan pemutakhiran setiap bulan mulai dari data status kemiskinan penduduk, jumlah penduduk datang, jumlah penduduk keluar, meninggal dunia, dan lahir hidup secara sangat komprehensif.

Untuk mewujudkan pelayanan tepat waktu, Kelurahan Nginden Jangkungan telah memiliki berbagai sarana teknologi yang memadai, mulai dari sistem antrian digital, komputer pelayanan yang berfungsi dengan baik, serta panel informasi teknis yang jumlahnya cukup baik. Hal ini dapat membantu penulis sebagai penyedia layanan menjalankan operasi layanan dengan lebih mudah.

Saran yang dapat penulis berikan adalah masyarakat setempat hendaknya lebih tanggap terhadap manajemen sumber daya manusia. Sebagaimana penulis nyatakan di awal, kesimpulannya adalah pengelolaan kependudukan sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat. Namun sangat disayangkan, masih banyak masyarakat setempat yang cenderung kurang memperhatikan pengelolaan kependudukan karena menganggap hal itu tidak perlu.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanti, F. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Apriliani, K. (2020). Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Denpasar. *Widya Accarya*, 11(1), 01-09. <https://doi.org/10.46650/wa.11.1.826.01-09>
- Arista, W. D., & Suderana, W. (2019). Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i1.1733>
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombang Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Misdwiyanti Masuroh, H. (2018). Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web di Desa Ngrupit. *Jurnal of Misdwiyanti Masuroh*, 5-24. <http://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/668>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*, 8(2), 77-83. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>