

**Pelaksanaan Pelayanan Sayang Warga Sebagai Wujud Pengabdian
Kepada Masyarakat di Balai RW Kelurahan Rungkut Kidul Kota
Surabaya**

Rindyi Putri Lestari¹, Sishadiyati²

Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

¹21011010130@student.upnjatim.ac.id ²sishadiyati.ep@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Population administration is a series of activities carried out to organize and regulate population documents and data. The Surabaya City Government, through the Surabaya City Population and Civil Registration Service, has created a service innovation, namely the Citizens' Love Service, which is carried out at the nearest RW Hall with the aim of increasing the efficiency and effectiveness of services because the population administration process is carried out closer to the community. This program runs with the help of sub-district officers who provide services at the RW Hall. The methods used to create a society with orderly population administration are direct observation in the field, outreach, interviews and document study to complete the required data. Through this MSIB program, the author, as an intern, hopes to help the Surabaya city government in improving the quality of public services by participating in the Dear Citizens service program in Rungkut Kidul Village.

Keywords: Population Administration, Dear Citizens, Public Service Center.

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menata dan menertibkan dokumen serta data kependudukan. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membuat sebuah inovasi pelayanan yaitu Pelayanan Sayang Warga yang dilakukan di Balai RW terdekat dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan karena proses administrasi kependudukan dilakukan secara lebih dekat dengan masyarakat. Program ini berjalan dengan bantuan petugas kelurahan yang melakukan pelayanan di Balai RW. Metode yang digunakan untuk mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan adalah observasi langsung di lapangan, sosialisasi, wawancara serta studi dokumen untuk melengkapi data yang diperlukan. Melalui program MSIB ini penulis sebagai mahasiswa magang berharap dapat membantu pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengikuti program pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Rungkut Kidul.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Sayang Warga, Balai Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menata dan menertibkan dokumen serta data kependudukan. Kewajiban warga negara untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan sudah tercantum jelas pada Pasal 3 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang berisi “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”.

Pada pelaksanaan administrasi kependudukan, sering kali tidak berjalan dengan lancar dan timbul beberapa hambatan yang mengakibatkan masyarakat tidak tertib pada dokumen administrasi kependudukannya. Hambatan yang sering kali terjadi di masyarakat adalah proses pelayanan yang lambat, petugas pelayanan yang kurang berpengalaman, sistem yang sering berubah, rendahnya kesadaran masyarakat mengenai dokumen administrasi kependudukan dan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga mengakibatkan permasalahan administrasi kependudukan yang semakin meningkat

Dari beberapa masalah yang timbul di tengah masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mendorong untuk melahirkan inovasi pelayanan yang dapat mempermudah segala bentuk dokumen permohonan penduduk yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan tersebut adalah “Pelayanan Sayang Warga” yang dilakukan di Balai RW terdekat untuk mempercepat pengurusan administrasi kependudukan. Tujuan dari inovasi pelayanan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan karena proses administrasi kependudukan dilakukan secara lebih dekat dengan masyarakat. Selain itu, inovasi ini juga dapat meningkatkan aksesibilitas layanan yang mana memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan, Kantor Kecamatan, maupun Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Salah satu kelurahan yang menerapkan pelayanan Sayang Warga ini adalah Kelurahan Rungkut Kidul. Pelayanan ini dilakukan untuk lebih menjangkau warga dalam hal pelayanan dokumen administrasi kependudukan. Pelayanan Sayang Warga ini dilaksanakan setiap hari di Balai RW, yaitu hari Senin-Kamis pukul 07.30-16.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-15.00 WIB. Pelayanan di Balai RW ini tidak hanya berfokus pada satu RW saja, namun mencakup seluruh RW di Kecamatan Rungkut Kidul. Kelurahan Rungkut Kidul sendiri juga telah melakukan sosialisasi mengenai Pelayanan Sayang Warga kepada perwakilan warga yaitu Ketua RT dari masing-masing RW. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan secara *online* melalui grup WhatsApp maupun Instagram.

Dalam kegiatan MSIB dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, mahasiswa ikut serta dalam proses Pelayanan Sayang Warga melalui

website Klampid New Generation (KNG). Selama magang berlangsung, mahasiswa memperoleh 1 akun KNG untuk membantu staf kelurahan memproses permohonan administrasi kependudukan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan magang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan dilaksanakan pada tanggal 14 Agustus - 31 Desember 2023 dengan penempatan di Balai RW Kelurahan Rungkut Kidul. Metode yang digunakan untuk mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan adalah observasi langsung di lapangan, sosialisasi, wawancara serta studi dokumen untuk melengkapi data yang diperlukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Kidul, penulis diterjunkan di Balai RW 05 Kelurahan Rungkut Kidul setiap hari Senin – Jumat untuk melayani warga yang mengajukan permohonan dokumen kependudukan bersama 2 staf kelurahan.

Kegiatan Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Kidul

Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah dan efisien karena semakin dekat dengan warga. Pelayanan ini diberi nama “Pelayanan Sayang Warga” yang dilakukan di Balai RW secara intensif.

Pelayanan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan karena proses administrasi kependudukan dilakukan secara lebih dekat dengan masyarakat. Selain itu, inovasi ini juga dapat meningkatkan aksesibilitas layanan yang mana memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan, Kantor Kecamatan, maupun Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pelayanan yang dilaksanakan secara dekat dengan warga juga diharapkan menjadi solusi bagi Camat maupun Lurah dalam mengambil keputusan dari permasalahan-permasalahan administrasi kependudukan warga. Berbagai layanan yang diberikan seperti Pengambilan KTP, Pengambilan KIA (Kartu Identitas Anak), Perubahan Biodata pada KK (Kartu Keluarga), Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, serta Pindah Datang dan Pindah Keluar.

Selama magang berlangsung penulis membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan yang efektif, efisien dan transparan dengan terjun secara langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Dalam program magang ini, penulis sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan ditugaskan untuk membantu dalam pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang ditempatkan di Balai RW Kelurahan Rungkut Kidul. Penulis membantu semua pelayanan administrasi

kependudukan termasuk pelaksanaan pelayanan Sayang Warga, di mana pelayanan ini dilaksanakan setiap hari di Balai RW, yaitu hari Senin-Kamis pukul 07.30-16.00 WIB dan hari Jumat pukul 07.30-15.00 WIB. Pelayanan Sayang Warga ini sangat memudahkan warga dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya karena tidak perlu jauh-jauh pergi ke Kantor Kelurahan, Kantor Kecamatan maupun Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Petugas kelurahan termasuk mahasiswa magang disebar ke seluruh Balai RW yang ada di Kelurahan Rungkut Kidul untuk melakukan pelayanan seperti di Kelurahan. Hal ini sangat memudahkan warga yang setiap harinya sibuk bekerja sehingga tidak memiliki waktu untuk pergi ke Kelurahan guna mengurus dokumen administrasi kependudukannya. Warga sendiri juga merasa dimudahkan dengan adanya pelayanan Sayang Warga ini karena petugas kelurahan dan mahasiswa magang sering mendatangi rumah warga untuk menanyakan kelengkapan dokumen kependudukannya. Apabila warga tersebut dokumen kependudukannya belum lengkap maka petugas kelurahan dan mahasiswa magang akan membantu dalam kepengurusan dokumen tersebut. Ketua RT juga turut membantu dalam pelayanan Sayang Warga ini dengan membantu mendatangi rumah-rumah warga dan menanyakan kelengkapan dokumen kependudukan tersebut, apabila ada warga yang akan melakukan pengurusan dokumen kependudukan maka Ketua RT tersebut akan membawa berkas persyaratan warga dan kemudian diserahkan kepada petugas kelurahan untuk di proses.



Gambar 1. Pelayanan Sayang Warga di Balai RW



Gambar 2. Pelayanan Door to Door

Pelaksanaan Sosialisasi Terkait Kelengkapan Dokumen Kependudukan

Sosialisasi adalah proses penanaman atau transfer kebiasaan, nilai, dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam suatu kelompok masyarakat. Banyak sosiolog menyebutkan bahwa sosialisasi merupakan teori mengenai peranan (*role theory*), karena dalam proses sosialisasi disampaikan peran-peran yang arus dijalankan oleh setiap individu.

Sosialisasi mengenai kelengkapan dokumen kependudukan sangat penting dilakukan agar masyarakat mendapatkan informasi tentang dokumen kependudukan. Kelengkapan dokumen ini sangat penting bagi mereka yang akan mengurus segala kegiatan administrasi di berbagai bidang, seperti administrasi pendidikan, administrasi kesehatan, dan administrasi untuk keperluan pekerjaan. Pentingnya melengkapi dokumen kependudukan tersebut, membuat Pemerintah Kota Surabaya khususnya Kelurahan Rungkut Kidul benar-benar memastikan bahwa warganya sudah tertib administrasi kependudukan.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, sering kali penulis menemukan beberapa kendala salah satunya terdapat warga yang hendak melakukan perubahan biodata pada KK namun warga tersebut tidak memiliki dokumen pendukungnya seperti Akta Kelahiran dikarenakan belum membuat akta kelahiran dari awal kelahirannya. Kondisi tersebut yang membuat pelayanan kependudukan menjadi terhambat dan memakan waktu yang cukup lama. Hal ini menjadi salah satu alasan, bahwa Kelurahan Rungkut Kidul perlu melakukan sosialisasi mengenai kelengkapan dokumen kependudukan. Sosialisasi ini sendiri harus dilakukan di masing-masing Balai RW dengan bantuan Ketua RT dan Kader KSH, di mana pada sosialisasi ini warga diberikan pemahaman mengenai pentingnya kelengkapan dokumen kependudukan serta apa saja persyaratan untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut.

Sementara itu, Kelurahan Rungkut Kidul telah melakukan Sosialisasi terkait pelayanan Sayang Warga dengan tujuan agar warga Kelurahan Rungkut Kidul mengetahui bahwa terdapat pelayanan di Balai RW sehingga warga bisa lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukannya.



Gambar 3. Sosialisasi Pelayanan Sayang Warga

Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan Sayang Warga yang dilakukan di setiap Balai RW sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, khususnya bagi warga yang setiap harinya bekerja. Warga dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan hanya dengan mendatangi Balai RW setempat dengan membawa dokumen persyaratan untuk mengajukan pembuatan dokumen kependudukan.

Setelah mendatangi Balai RW setempat dan menyerahkan semua persyaratan kepada petugas pelayanan ataupun mahasiswa magang, kemudian berkas tersebut akan diajukan melalui *website* Klampid New Generation (KNG). Dengan adanya *website* Klampid New Generation (KNG) ini, masyarakat juga dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara pribadi tanpa harus meminta bantuan petugas kelurahan. Untuk mengajukan permohonan secara pribadi masyarakat diharuskan membuat akun Klampid New Generation (KNG) terlebih dahulu.

Dengan terus memberikan pengarahan kepada masyarakat dalam melakukan permohonan administrasi kependudukan, maka perlahan-lahan tingkat rasa ingin tahu masyarakat Kelurahan Rungkut Kidul tentang bagaimana menggunakan atau memanfaatkan *website* Klampid New Generation (KNG) ini untuk keperluan administrasi kependudukan yang dibutuhkannya juga akan semakin meningkat dan masyarakat semakin sadar akan kepentingan melengkapi dokumen kependudukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Rungkut Kidul untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan, Kantor Kecamatan, maupun Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah terlaksana dengan cukup baik. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa saja persyaratan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, sehingga perlu dilakukan sosialisasi agar dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat mengenai persyaratan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliatin, N. (2023). Pengoptimalisasian Program KALIMASADA Melalui Kegiatan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(1), 71-80.
- Chanifah, S., & Katerina, B. (2023). Tertib Administrasi Kependudukan : Implementasi Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Gunung Anyar. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 731-739.
- Feblianto, D. A. E., & Ismail, H. (2022). Efektifitas Pelayanan Warga dalam Pemberlakuan Aplikasi Sayang Warga di Kelurahan Gundih. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 20(3), 30.
- Budiani, N. W. (2017). Efektivitas Program
- Zachrawan, F. (2023). Efektivitas Implementasi Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Studi Kasus Kelurahan Rungkut Menanggal. *Jurnal Penelitian Administrasi Kependudukan*, 3(03), 1-7.