

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Genteng  
Kota Surabaya**

**Kholishotul Fikriyah**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[kholishotulfikriyah17@gmail.com](mailto:kholishotulfikriyah17@gmail.com)

**Adi Susiantoro**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[adi\\_susiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adi_susiantoro@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Melalui Program Magang ini penulis akan membahas mengenai “Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan” dan studinya dilakukan pada Kelurahan Genteng. Manajemen pelayanan administrasi yang penulis lakukan di kelurahan genteng adalah menyelesaikan kegiatan seperti; pengambilan E- KTP dan KK, Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Pengantar Akta Kematian. Tujuan penulis dengan menyelesaikan tugas diatas, mengetahui sistem kerja pelayanan di bidang administrasi kependudukan di kelurahan genteng. Metode pelaksanaannya dengan observasi dan wawancara dengan pegawai kelurahan. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa permasalahan. Salah satu yang paling terlihat adalah kurangnya fasilitas Komputer di ruang pelayanan. Kurangnya fasilitas tersebut mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi semakin lambat. Akan tetapi, pegawai kelurahan memaksimalkan computer dengan menggunakan sebaik mungkin, supaya warga tidak lama untuk menunggu.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

**ABSTRACT**

Public service is the right of every citizen that must be fulfilled therefore the state is obliged to provide a number of services. Through this Internship Program, the author will discuss "Population Administration Service Management" and the study is carried out in Genteng Village. The management of administrative services that the author does in tile villages is to complete activities such as; Retrieval E-KTP and KK, Birth Certificate Cover Letter, Death Certificate Cover Letter. The author's goal is to complete the task above, knowing the service work system in the field of population administration in the tile village. The method of

implementation is by observation and interviews with village employees. Based on the observations, researchers found several problems. One of the most noticeable is the lack of Computer facilities in the service room. The lack of such facilities has resulted in the completion of administrative arrangements becoming slower. However, village employees maximize computers by using them as well as possible, so that residents do not wait long.

**Keywords:** *Management, Service, Population Administration*

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia pastinya membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dengan demikian administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap masyarakatnya, dimana administrasi kependudukan itu sendiri ialah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pelayanan sektor lain. Untuk mewujudkan pelayanan publik tersebut maka data kependudukan memegang peranan penting untuk masyarakat itu sendiri.

Melalui Program Magang ini penulis akan membahas mengenai “Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan” dan studinya dilakukan pada Kelurahan Genteng. Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Berdasarkan keterangan tentang pengertian Manajemen pelayanan publik di atas, jika di analisis secara spesifik bahwa Manajemen pelayanan adalah suatu mekanisme atau proses pelayanan yang di mana pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang di atur oleh perundang- undangan yang mempunyai makna melayani dan di layani dalam rangka memberikan kepuasan dan Pemanfaatan.

Pelayanan administrasi kependudukan yang penulis lakukan di Kelurahan Genteng diantaranya adalah pelayanan administrasi pengambilan E-KTP dan KK, Surat Pengantar Akta Kelahiran, Surat Pengantar Akta Kematian. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa permasalahan. Salah satu yang paling terlihat adalah kurangnya fasilitas Komputer di ruang pelayanan. Kurangnya fasilitas tersebut mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi semakin lambat.

Sebagaimana yang penulis pahami bahwa administrasi kependudukan memanglah salah satu aspek yang sangat penting untuk berlangsungnya kesejahteraan masyarakat, karena dari data tersebutlah dapat mempermudah segala urusan administrasi di Indonesia, Perkembangan Kependudukan dan

Pembangunan Keluarga, mengamanatkan kepada Menteri Dalam Negeri untuk mengelola dan menyajikan data kependudukan berskala nasional, pemberian informasi, pendidikan, dan penyediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan (UU Nomor 23 Tahun 2006). Maka dari itu penulis selaku mahasiswa Magang ini ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Genteng.

## **B. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN Tahapan Kegiatan**

Tahapan kegiatan MBKM-A Magang Dispendukcapil Kota Surabaya di Kelurahan Genteng kota Surabaya adalah sebagai berikut.

1. Masa orientasi/persiapan
  - a. Pembekalan magang yang diadakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya yang diadakan Zoom Meeting selama 3 hari.
  - b. Peserta magang melakukan masa orientasi selama satu minggu di kelurahan yang dibagi sementara yaitu di Kelurahan Sawunggaling Kota Surabaya
  - c. Peserta magang setelah melakukan masa onientasi selama 1 minggu, kemudian diturunkan ke kelurahan yang tetap yaitu di Kelurahan Genteng Kota Surabaya.
  - d. Koordinasi jadwal jam kerja kegiatan magang dengan Sekretaris Kelurahan Genteng
  - e. Berkoordinasi kegiatan yang akan dilakukan atau dikerjakan di Kelurahan Genteng Kota Surabaya selama 4 bulan Bersama Sekretaris Kelurahan Genteng.
  - f. Pengarahan serta perkenalan kepada pegawai Kelurahan Genteng Kota Surabaya.
2. Pelaksanan kegiatan  
Membantu melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Genteng dan di balai-balai RW

## **C. HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan kegiatan MBKM-A Magang Dispendukcapil Kota Surabaya dimulai tanggal 14 Maret sampai 14 Juli. Pada tanggal 14-17 Maret 2022 dilakukan pengarahan zoom oleh Dispendukcapil Kota Surabaya. Pada tanggal 21-28 Maret 2022 di Kelurahan Sawunggaling Kota Surabaya. Pada tanggal 30 Maret – 14 Juli 2022 di Kelurahan Genteng Kota Surabaya.

Berikut Jadwal jam kerja mahasiswa melaksanakan magang di Kelurahan Genteng Kota Surabaya.

**Tabel 1: Jadwal Jam Kerja Mahasiswa**

Keterangan	Hari	Jam Kerja
Jam Kerja	Senin	08.00 – 16.00 WIB
	Selasa	08.00 – 16.00 WIB
	Rabu	08.00 – 16.00 WIB
	Kamis	08.00 – 16.00 WIB

Jumat	08.00 – 15.00 WIB
-------	-------------------

### Jadwal dan Uraian Kegiatan

Jadwal dan uraian kegiatan selama pelaksanaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2: Jadwal dan Uraian Kegiatan**

No.	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan
1.	Pengenalan dan pengarahan pembekalan magang	Pengenalan tentang kelurahan dan kepada staf-staf yang bertugas. Mendapatkan pengarahan dan pembekalan mengenai kegiatan magang seperti; kegiatan balai RW, membantu pelayanan administrasi, diberikan pengarahan mengenai web klampid, dan rancangan kegiatan yang lainnya.
2.	Pengelolaan data	Mengelola data dengan melakukan memasukkan data- data dari pemohon yang mengurus administrasi kependudukan seperti; E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK dll. Semua data yang akan diurus di proses dan dimasukkan di web klampid
3.	Pedampingan	Mendampingi warga dengan membantu persyaratan yang akan di urus oleh pemohon dengan di bantu staf-staf kelurahan.
4.	Laporan akhir	Menulis laporan mengenai hasil yang diperoleh selama magang dan proses pendampingan

### Penginputan data Akta kelahiran

Akta kelahiran atau bisa disebut dengan akta lahir adalah tanda bukti berisi pernyataan yang teramat sangat penting dan diperlukan guna mengatur dan menyimpan bahan keterangan tentang kelahiran seorang bayi dalam bentuk selembar kertas yang sudah dicetak. Setiap kalinya, istilah seperti ini dapat mengacu kepada setiap catatan resmi berlandaskan undang-undang yang resmi menetapkan hal-hal mengenai kelahiran seorang anak dan juga berlaku pada salinan lembaran pencatatan akta lahir yang dapat dipertanggungjawabkan keasliannya.

Dalam kegiatan ini saya melakukan penginputan data akta kelahiran warga kelurahan genteng. Ada dua macam akta kelahiran yang diurus di kelurahan genteng, yaitu Akta Kelahiran Bayi dan Dewasa. Didalam 2 macam akta itu data yang diperlukan sama yaitu, KTP, KK, Buku Nikah Orang tua, surat dari dokter/bidan dan data Saksi. Namun, Akta kelahiran dewasa tidak menggunakan surat" dari dokter melainkan di ganti dengan mengisi form SPTJM. Di form tersebut diisi pemohon untuk mengetahui dokumen-dokumen penunjangnya sudah tidak ada atau tidak ditemukan.



Gambar 1. Penginputan data Akta kelahiran

### Pengambilan E-KTP

E-KTP merupakan identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Keabsahan atau kebenaran suatu data diri adalah hal yang penting.

Dalam kegiatan ini saya melayani warga untuk pengambilan E-KTP. Pengambilan ini warga harus membawa E-kitir untuk mengetahui sudah atau selesai E-KTP tersebut. Dalam pengambilan E-KTP ini ada beberapa macam untuk syarat pengambilan.

- Jika pemohon E-KTP (Hilang), pemohon saat mengambil harus membawa fotocopy surat kehilangan dari kepolisian.
- Jika pemohon E-KTP (Perekaman Baru), pemohon saat mengambil harus membawa fotocopy KK
- Jika pemohon E-KTP (Rusak), pemohon saat mengambil harus membawa E-KTP lama.

Pengambilan E-KTP ini bisa di lihat di aplikasi Takon.id dengan user kelurahan. Didalamnya kita bisa melacak NIK pemohon dari E-kitir yang sudah dibawa. Diaplikasi sudah tertera nama pemohon untuk bisa diambil, maka saya akan memberikan E-KTP tersebut saat pengambilan dengan syarat diatas. Setelah di berikan E-KTP tersebut, pemohon di foto untuk bukti pengambilan dan menandatangani buku pengambilan.



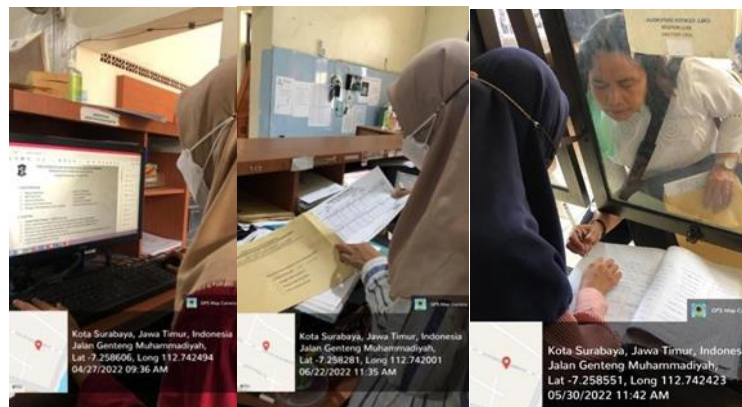
Gambar 2. Pengambilan E-KTP

### Cetak KK Barcode

Kartu Kelurga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.

Dalam kegiatan ini saya melakukan penginputan data KK barcode. Dilakukan cetak KK barcode karena KK pemohon sedang keadaan di blokir dan masih KK yang lama belum ada barcode dalam KK.

Kegiatannya adalah dengan meminta KK lama dari pemohon, setelah itu diinputkan datanya di web klampid kelurahan di kolom cetak ulang KK. Dengan mengisi alasan karena KK barcode. Setelah dimasukkan scan KK dan surat pernyataan dari pemohon, kemudian di input, dalam beberapa menit muncul E-Kitir untuk proses pengambilan KK. Semua proses yang dilakukan selesai dan cetak e-kitir, kemudian di agenda untuk pengambilan

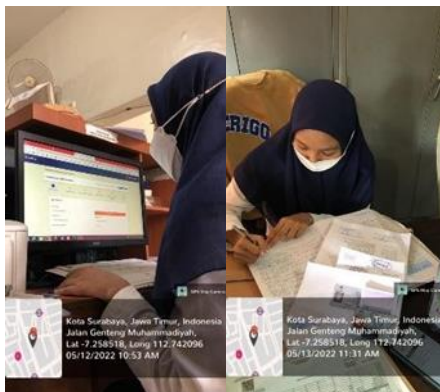


Gambar 3. Cetak KK Barcode

### Penginputan data Akta Kematian

Dalam kegiatan ini saya melakukan penginputan data akta kematian warga Kelurahan Genteng. Pertama saya meminta data lengkap dari pemohon yang mengurus akta, surat dokter untuk yang meninggal, KK, KTP. Setelah itu masuk di web klampid kelurahan untuk memasukkan data tersebut. Setelah dicek datanya

benar semua, kemudian muncul E-kitir untuk pengambilan akta. Kemudian di agenda untuk pengambilannya.



Gambar 4. *Penginputan data Akta Kematian*

#### **D. PENUTUP**

##### **Simpulan**

Selama kegiatan magang, penulis mendapatkan banyak pengalaman, pengetahuan, dan hal-hal baru yang sangat bermanfaat. Selama kegiatan magang ini penulis dapat mengetahui sistem kerja administrasi pada organisasi pemerintahan terutama pada pelayanan kepada masyarakat, dari pengalaman tersebut penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal. Dalam kegiatan magang ini, penulis dapat mengetahui secara langsung bagaimana kegiatan yang dilakukan di Kelurahan Genteng Surabaya. Selama kegiatan magang tidak ditemukan permasalahan serius yang terjadi terlihat dari kerajinan serta kedisiplinan para pegawai yang terlihat baik.

##### **Saran**

1. Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan seperti sosialisasi terhadap masyarakat terkait prosedur pelayanan, sinkronisasi dengan kelurahan guna tidak adanya kesalah pahaman antara pihak birokrasi dengan masyarakat.
2. Kelurahan Genteng lebih meningkatkan pelayanan atau sosialisasi kepada masyarakat terutama pengurusan administrasi kependudukan secara online seperti E-Lampid. Dikarenakan banyak masyarakat kurang paham bagaimana mengurus dokumen secara online
3. Lebih meningkatkan kekompakan antar birokrasi agar terciptanya harmonisasidalam kerja sama
4. Dispendukcapil Surabaya lebih mementingkan sarana prasarana di kelurahan- kelurahan yang kurang fasilitas komputernya, khususnya kelurahan genteng

##### **DAFTAR PUSTAKA**

Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Dan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Lamongan. (n.d.).

Masrin Gafar. (2022). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2551–2566. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.402>

UU Nomor 23 Tahun 2006. (n.d.).

Yunita, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. 5(3), 378–389.