

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SAYANG WARGA DI BALAI RW DALAM
MENCIPTAKAN MASYARAKAT TERTIB ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SAMBIKEREP**

Rizky Avina

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
rizkyavina23@gmail.com;

Bambang Kusbandrijo

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pemerintah Kota Surabaya telah menghadirkan sebuah kebijakan pelayanan Sayang Warga, yang memiliki fungsi memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut tidak mengharuskan masyarakat datang ke kantor kecamatan atau bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, melainkan warga dapat langsung datang ke balai RW. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan Sayang Warga di Kecamatan sambikerep. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, program Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Kecamatan sambikerep dapat dikatakan efektif karena telah memberikan manfaat bagi warga, Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti kurangnya sosialisasi tentang program Sayang Warga dan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan program. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi program Sayang Warga agar masyarakat dapat memahami manfaat dari program ini dan mekanisme yang lebih transparan dan akuntabel dalam pengelolaannya.

Kata kunci: *Administrasi Kependudukan, Pelayanan Sayang Warga*

ABSTRACT

The Surabaya City Government has presented a Dear Citizens service policy, which has the function of making it easier to provide services to the community. This service does not require people to come to the sub-district office or even the Surabaya City Population and Civil Registration Service, but instead residents can come directly to the RW hall. This research aims to evaluate the effectiveness of the Sayang Warga service in Sambikerep District. The method used is descriptive qualitative research with data collection techniques through field observations. The results of the research show that in general, the Citizen Love Service program at the RW Hall in Sambikerep District can be said to be effective because it has

provided benefits to residents. However, there are still several obstacles that need to be overcome, such as the lack of socialization about the Community Love program and the lack of transparency and accountability in management. Therefore, there needs to be more intensive efforts in socializing the Sayang Warga program so that the public can understand the benefits of this program and a more transparent and accountable mechanism in its management.

Keywords: *Population Administration, Citizen Care Services*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendeskripsikan bahwa pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kurniasih, 2016).

Pelayanan yang baik harus transparan, namun jika budaya untuk mempersulit pelayanan masih ada maka hal ini akan berdampak pada masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik harus diberi edukasi agar tidak lagi melakukan budaya memberikan uang sebagai ucapan terima kasih. Begitu juga dengan petugas, mereka harus dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun. Adanya kesempatan untuk mempercepat penyelesaian layanan menjadi kesempatan bagi pengguna layanan untuk memberikan suap kepada petugas. Dalam kondisi ini, terjadi simbiosis mutualisme, sehingga seolah tidak ada yang dirugikan dan dilanggar. Akhirnya, budaya ini menyebar ke masyarakat, sehingga jika ingin urusan cepat, maka harus memberikan uang tip (sogokan) kepada petugas. Rendahnya kualitas pelayanan publik seperti sistem prosedur pelayanan yang rumit, SDM yang kurang profesionalisme.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota pemerintahan daerah di Indonesia dan sekaligus kota metropolitan kedua setelah Jakarta, sangat memerlukan data kependudukan yang akurat. Data kependudukan ini memegang peran penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan dan masyarakat. Ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintahan (kota, kecamatan, kelurahan) menjadi faktor penentu keberhasilan program-program Pembangunan.

Sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan kewajiban pemerintah untuk melindungi dan mengakui penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh rakyat Indonesia (Cara et al., 2022) sebagai penduduk dilakukan dengan menyelenggarakan administrasi kependudukan yang secara operasional antara lain berbentuk pencatatan kelahiran, kematian dan pendataan pada setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang terjadi di dalam

kehidupan masyarakat (Hughes, 2008). Pemerintah seharusnya dapat memberikan pelayanan yang prima dalam hal ini biasa disebut dengan pelayanan publik dimana proses pencatatan dan pendataan bagi setiap masyarakat, harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten/ Kota. Dalam rangka bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik dengan Masyarakat kota Surabaya bersinergi dengan seluruh kecamatan dan kelurahan melakukan pelayanan sayung warga serentak di setiap balai RW di wilayah masing-masing. Pelayanan sayung warga ini ada setiap hari senin- jumat di tiap balai rw yang bertujuan mempermudah Masyarakat khususnya warga kota Surabaya dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor kecamatan/ kelurahan.

Dari masalah dan penjelasan diatas untuk dapat mengetahui pelayanan sayung warga yang efektif prima dan tercipta, maka dengan ini peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai efektifitas pelayanan sayung warga di balai rw dalam meningkatkan Masyarakat tertib dalam administrasi kependudukan.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif . Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran atau menggambarkan suatu fenomena atau kejadian dengan cara yang sistematis, faktual dan akurat. diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam tentang realitas dan proses sosial yang akan diteliti, yaitu bagaimana efektivitas pelayanan Sayung Warga sebagai bentuk pengabdian kepada warga dalam menjaga ketertiban administrasi kependudukan di lingkungan Kecamatan sambikerep. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi kepada warga RW 006, staf balai RW 006.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan Sayung Warga di Balai RW 006 kecamatan sambikerep dapat dikatakan efektif karena telah memberikan manfaat bagi warga setiap ada pelayanan selalu diinfokan oleh rt masing-masing per wilayah. Hal ini membuat sebagian besar warga memahami sepenuhnya tentang program ini, sehingga partisipasi warga dalam program ini antusiasnya sangat tinggi.

Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa sistem pengelolaan program Sayung Warga di Balai RW masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal transparansi dan akuntabilitas. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui secara pasti bagaimana dana program Sayung Warga digunakan dan bagaimana program ini dijalankan. Oleh karena itu, perlu adanya mekanisme yang lebih transparan dan akuntabel dalam pengelolaan program ini. Meskipun demikian, program Sayung Warga di Balai RW Kecamatan sambikerep dinilai berhasil memberikan manfaat bagi warga, terutama dalam hal pengadaan dan pemeliharaan fasilitas publik, seperti jalan, taman, dan lapangan. Dalam hal ini, program Sayung Warga telah memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat di lingkungan RW tersebut.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam program Sayang Warga dapat meningkatkan efektivitas program tersebut. Warga yang aktif dalam program ini cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk menjaga fasilitas publik yang ada di lingkungan mereka. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan partisipasi warga dalam program Sayang Warga. Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa penerapan program Sayang Warga di Balai RW tidak selalu berjalan lancar karena adanya kendala administratif, seperti lambatnya proses pengajuan dana dan kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam pengelolaan program. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas petugas yang bertanggung jawab atas pengelolaan program ini.

Pelayanan sayang warga yang digelar serentak pada hari senin-jumat di tiap balai rw wilayah masing-masing ini bertujuan untuk memudahkan Masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor kecamatan/ kelurahan. Dengan adanya pelayanan saying warga ini diharapkan Masyarakat dapat dengan dengan pelayanan publik beserta para petugas dan stafnya masing-masing. Adapun pelayanan yang bisa diurus dibalai rw seperti KTP, KK dan akta kelahiran maupun akta kematian.

Dalam pelaksanaan pelayanan sayang warga, terdapat beberapa rician kegiatan yang dilaksanakan sebagai media observasi pelaksanaan pelayanan prima di kecamatan sambikerep yaitu sebagai berikut :

Melakukan pelayanan pengajuan permohonan dokumen administrasi kependudukan

Dalam pelaksanaan pelayanan sayang warga, berdasarkan tinjauan langsung peneliti, petugas administrasi yang melayani warga dalam melakukan pengajuan berbagai berkas kependudukan sesuai dengan SOP pelayanan yang dimana selalu menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)(Hidayatullah, 2023). Sesuai dengan temuan di lapangan, misalnya dalam melayani penduduk yang mengajukan permohonan pemutakhiran Biodata KK, peneliti dibantu dengan ibu rt dan pak rw memberikan penjelasan kepada pemohon mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi(Dian, 1979).

Pengurusan pemutakhiran biodata ini adalah jika sebelumnya data pemohon tersebut belum kawin tercatat, belum merubah status Pendidikan, belum merubah status perkawinan dan lain sebagainya. Maka harus membawa persyaratan seperti kalau warga tadi ada yang kawin tidak tercatat di kk nyam aka ia harus melampirkan buku nikah aslinya, kemudian jika ingin merubah status Pendidikan maka harus melampirkan ijazah terakhir aslinya.



Gambar 1. Pelayanan Sayang Warga di Balai Rw.06

Pelayanan Survey Sayang Warga Jemput Bola (Langsung Rumah Ke Rumah)

Pelayanan dengan sistem jemput bola dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi Dispendukcapil.

Pelayanan jemput bola ini dilakukan dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti dirumah-rumah warga. Pelayanan ini menjadi produk unggulan dan merupakan program reguler yang dilaksanakan secara berkala, dan mendapat dukungan penuh dari Pemerintah kota Surabaya .Terdapat beberapa macam pelayanan jemput bola, yaitu:

1. Jemput bola pencatatan sipil
2. Jemput bola belum mempunyai KIA
3. Jemput bola perekaman KTP 17 Tahun
4. Jemput bola kawin tidak tercatat
5. Jemput bola kk barcode
6. Jemput bola pembuatan akta



Gambar 2. Pelayanan Jemput Bola Rw.07

Dalam mewujudkan pelayanan sayang warga yang prima terdapat beberapa perilaku dan Langkah-langkah yang harus diterapkan yaitu sebagai berikut:

a.) Kesederhanaan Prosedur

Kemudahan dalam pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil berupa penerapan pola pelayanan terpadu (satu atap satu pintu) dan perbaikan fasilitas meliputi ruang kantor, fasilitas umum, dan sarana informasi.

b.) Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari adanya kepastian persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, kesesuaian tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan pelayanan, serta penerapan pelayanan tanpa pungutan (gratis).

c.) Kepastian waktu

Kepastian waktu dapat dilihat dari adanya ketentuan waktu lamanya proses pelayanan dan kepastian waktu penyelesaian. Pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di lakukan di kantor kecamatan sambikerep yaitu senin sampai kamis jam 07.30 WIB - 12.00 WIB dan jam 13.00 WIB -16.00 WIB, sedangkan hari jumat jam 07.30 WIB - 11.00 WIB. Dan 13.00 WIB -15.00 WIB, Sabtu 09.30 WIB-12.00 WIB dan 13.00 WIB – 14.00 WIB.

d.) Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana tersebut antara lain terdapat ruang tunggu pelayanan yang dilengkapi AC, terdapat nomer antrean elektronik, terapat ruangan khusus merokok, tempat parker yang disediakan gratis, mushala, toilet umum dan kantin.

e.) Kedisiplinan

Kedisiplinan ditunjukkan dengan sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan. dalam melaksanakan tugasnya petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pematang sudah baik dalam memberikan dalam pelayanan yaitu ditunjukkan dengan sikap petugas pelayanan

dirasa sudah lebih ramah dan mau menjelaskan informasi dengan jelas, serta tidak diskriminatif.

f.) Kenyamanan

Kenyamanan ditunjukkan dengan ketertiban dan kepuasan Masyarakat baik dalam proses maupun fasilitas yang diberikan.

D. KESIMPULAN

Pelayanan yang Prima dan tidak diskriminatif menjadi suatu keharusan, oleh karena itu Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan layanan Sayang Warga di mana warga tidak perlu datang ke kantor kelurahan dalam mengurus administrasi kependudukan ataupun kepengurusan lainnya, melainkan dapat langsung di balai RW masing-masing sesuai domisili. Diharapkan dengan adanya program tersebut dapat mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam urusan administrasi kependudukan dan meningkatkan tertib administrasi kependudukan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas telah dengan begitu dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Sambikerep telah berhasil dalam membantu pelayanan Masyarakat khususnya pada Pelayanan Sayang Warga di balai RW sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat terkait tertib administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cara, T., Administrasi, P., Lembaran, T., & Republik, N. (2022). *Sk-20220808154101. 2019.*
- Dian, S. (1979). *Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Sebagai Bentuk Pendekatan Kelurahan Darmo Kepada Masyarakat Community Care Service at RW Hall as a Form of Darmo Kelurahan Approach to the Community.* 33–39.
- Hidayatullah, B. T. B. (2023). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil* [http://repository.uin-suska.ac.id/69651/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/69651/1/SKRIPSI GABUNGAN.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/69651/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/69651/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.pdf)
- Hughes, R. (2008). Konsep Pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287.
- Kurniasih, L. W. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Jurnal Tinjauan Kebijakan Publik Dan Manajemen*, 5(2), 1–11.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (2003), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Sekretariat Negara, (2013) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.