

**DAMPAK PELAYANAN BALAI RW OLEH MAHASISWA  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA BAGI WARGA  
KELURAHAN MEDOKAN SEMAMPIR SURABAYA**

**Elvira Intan Pramesti**

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

**ABSTRAK**

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) tidak berhenti membuat kreatifitas didalam kependudukan demi tercapainya lingkungan masyarakat yang sadar administrasi kependudukan, dengan bekerja sama bersama universitas untuk ikut membantu program yang ada. Salah satunya, menyediakan armada Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) warga Kota Surabaya yang disediakan di kantor kelurahan dan balai RW terdekat untuk mempercepat pengurusan Administrasi kependudukan (Adminduk). Bersama mahasiswa dan aparatur kelurahan juga kader beserta Ningminduk yang diterjunkan ke lapangan membantu mendukung inovasi tersebut diharapkan mampu mendekatkan pelayanan publik kepada warga, sehingga warga semakin paham mengenai Adminduk. Pelayanan mencakup berbagai segi jenis kadministrasi kependudukan yang diolah kelurahan beserta konsultasi kependudukan. Tidak hanya sampai disitu, pelayanan bali RW juga mendampingi warga untuk memberi pengetahuan mengenai akses klampid mandiri untuk lebih memudahkan warga mengurus data.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kelurahan, Balai RW*

**A. PENDAHULUAN**

Adminduk atau Administrasi Kependudukan merupakan proses pendataan dan rangkaian pengelolaan dokumen yang ditujukan untuk mencatat seseorang merupakan warga didalam wilayah tersebut (Cintyawati dkk. 2017). Peraturan tentang Adminduk tecantum dalam UU no 23 tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No 23 tahun 2006 tentang Adminduk (Wiryanto. 2020). Namun, seringkali pendataan yang dipergunakan bukan malah mempermudah akses kependudukan, tetapi akibat berbagai proses yang dirasa terlalu rumit membuat warga kurang bersemangat sehingga menimbulkan gagap informasi. maka dari itu, kreatifitas di dalam pelayanan adminduk juga diperlukan untuk meningkatkan kesadaran warga mengenai pentingnya turut serta aktif didalam kependudukan. Begitu pula dengan pelayanan di wilayah Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya ingin menjangkau masyarakat hingga wilayah terkecilnya agar memahami dengan benar mengenai Administrasi Kependudukan.

Pelayanan Administrasi kependudukan (Adminduk) kota surabaya yang dimana dilaksanakan di balai RW adalah salah satunya. Demi mendapatkan

lingkungan Warga yang sadar akan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) menyediakan armada jemput bola untuk warga Surabaya. Armada yang dimaksud disini adalah Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) itu yang disediakan di kantor kelurahan dan balai RW terdekat untuk mempercepat pengurusan Administrasi Kependudukan (Adminduk). Pemerintahan dan Otonomi Daerah Kota Surabaya bahwa program berkantor di Balai RW dan RT yang dilakukan oleh Camat dan Lurah di Kota Surabaya. Inovasi ini dilakukan sebagai bagian untuk mendekatkan pelayanan publik kepada warga. Pelayanan oleh kelurahan medokan semampir di balai RW dengan waktu dan tempat yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam pelayanan Balai RW tersebut kelurahan medokan semampir menyediakan berbagai pelayanan untuk warga, seperti pengambilan KIA (Kartu Identitas Anak) dan E-KTP, pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk), mengurus ahli waris, pelayanan pendataan pernikahan, domisili, dan konsultasi warga terkait Administrasi Kependudukan. Pelayanan RW lebih berfokus pada warga di RW yang dikunjungi, sehingga diharapkan mampu untuk menjangkau keseluruhan warga dengan lebih baik lagi. Tidak hanya terbatas pada satu RW saja, namun sesuai jadwal akan merata ke keseluruhan RW. Melihat hal tersebut, penulis tertarik mengambil judul “Dampak Pelayanan Balai RW Oleh Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Bagi Warga Kelurahan Medokan Semampir Surabaya” untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan turun langsung ke wilayah Rukun Warga mampu membuat dampak bagi pengembangan kesadaran warga Medokan Semampir terkait Administrasi Kependudukan.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan memberi jasa tanpa suatu tolak ukur balasan tertentu sehingga dapat dikatakan kegiatan abstrak untuk pemenuhan kebutuhan yang lain tanpa memperdulikan imbalan. Pelayanan pada birokrasi pemerintahan bertujuan untuk kepuasan masyarakat sebagai warga Negara untuk mendapatkan hak nya. Sehingga didalam melakukan pelayanan, pihak pemerintah terus menerus menjaga keramah tamahan serta membangun komunikasi dan inovasi yang terbaik untuk masyarakatnya.

### **Pengertian Publik**

Publik merupakan massa atau kumpulan masyarakat umum. Publik sendiri berasal dari kata publicus yang berarti untuk orang dalam bahasa Latin. Kemudian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kata Publik adalah mereka yang berkumpul untuk mencapai ataupun menonton sesuatu, namun juga dapat berarti orang banyak. Pemerintah hanyalah mengkoordinir warga untuk lebih tertib, akan tetapi, semua itu kembali lagi pada masyarakat. Dimana dengan tercapainya publik yang sejahterah maka sebuah Negara pun akan ikut sejahterah, baik dalam pemerintahan maupun kinerja masyarakatnya.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah bentuk respon dan kepedulian pemerintah kepada warga untuk membantu menuntaskan kewajiban sebagai warga negara secara sah. Pemerintah Indonesia mewajibkan aparatur serta para pegawai pemerintah untuk

mendampingi warga didalam administrasi untuk pendataan dan akses kependudukan lainnya (A'yun dan Ganggi. 2019).. Pendampingan tersebut berupa tempat-tempat pelayanan publik dari dinas kependudukan, kecamatan, hingga kelurahan. Pelayanan publik mendorong para aparatur negara untuk siap siaga melayani warga dalam hal Administrasi Kependudukan. Dengan aparatur yang aktif dan sigap maka pelayanan pun akan berjalan dengan maksimal. Karena pada dasarnya pelayanan diarahkan oleh para pelayan negara dengan begitu, warga dapat mengikuti tata aturan yang berlaku dengan sesuai (Hidayatullah, 2018).

### **C. METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan artikel menggunakan metode kualitatif-observasi lapangan dengan turunnya mahasiswa bersama aparatur kelurahan dan Ningminduk Medokan semampir ke RW yang sudah dijadwalkan untuk membantu warga didalam kepengurusan kependudukan. Adapun pelaksanaan dalam kegiatan pelayanan di Balai RW sebagai berikut:

1. Waktu Pelaksanaan  
Pelaksanaan pelayanan di Balai RW dilaksanakan setiap hari kamis mulai dari jam 15.00-17.00 WIB
2. Tempat Pelaksanaan  
Pelaksanaan pelayanan di Balai RW dilaksanakan di Balai RW Medokan Semampir secara bergantian. Di Kelurahan Medokan Semampir ada 9 RW
3. Uraian Kegiatan pelayanan di Balai RW
  - a. Menata ruangan Balai RW sebagaimana tatanan ruang pelayanan warga di Kelurahan
  - b. Pegawai kelurahan dan Mahasiswa MBKM-A bersedia di masing-masing meja pelayanan dalam menyambut warga yang datang
  - c. Mempersilahkan terlebih dahulu warga untuk mengisi daftar hadir
  - d. Sebelum masuk dalam ruangan Balai RW, salah satu mahasiswa biasanya berada di luar ruangan untuk menanyakan terlebih dahulu keperluan warga
  - e. Setelah mengetahui keperluan warga, maka langsung mengarahkan ke meja pelayanan sesuai keperluannya
  - f. Mempersilahkan warga duduk di kursi tunggu apabila kursi pelayanan penuh
  - g. Setelah warga mendapatkan pelayanan maka pegawai kelurahan dan mahasiswa MBKM-A tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada warga

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Pelayanan Balai RW**

Pada Kelurahan Medokan Semampir, terdapat pelayanan publik untuk membantu warga medokan semampir lebih mudah menjangkau akses kependudukan. Pelayanan di Medokan Semampir pun tidak hanya terbatas pada pelayanan ditempat kelurahan, namun, demi menjangkau keseluruhan warga, Kelurahan Medokan Semampir rutin mengadakan Pelayanan yang terjun langsung di pusat-pusat RW pada kelurahan tersebut. Pelayanan terjun langsung itu disebut, Pelayanan Balai RW.



Pelayanan Balai RW pada dasarnya sama dengan yang ada di tempat Kelurahan, namun, bedanya, menggunakan balai RW sebagai tempatnya, dan sehingga warga cukup dekat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu, yang membuat berbeda pula, pelayanan ini seringkali didampingi oleh kader, ketua RW, ketua RT dan juga Ningminduk, untuk membantu pelayanan agar lebih merata dengan situasi pelayanan yang kekeluargaan. Ning Minduk beserta Kader mendampingi pencatatan warga bagi yang belum memiliki Akta, belum memperbaharui KK, membantu mendata pengambilan KTP pada aplikasi EL-KTP dan sebagainya.

Pelayanan tersebut mencakup, segala sesuatu yang mengenai Kependudukan beserta pemberian pemahaman mengenai mudahnya administrasi kependudukan. Selain penerimaan berkas yang akan diajukan warga untuk perubahan masalah kependudukan, seperti status gelas pada Kartu Keluarga, pendaftaran BPJS Pemerintah dan sebagainya, pelayanan Balai RW terbuka bagi warga yang hendak ber konsultasi terkait administrasi kependudukan. Disini tugas Mahasiswa sebagai pembimbing serta membantu administrasi, dengan mengedukasi warga kemudahan lain dibalik pelayanan yang diharuskan berhadapan dengan aparaturnya kelurahan. Disamping dapat melalui akun Kalimasada milik Ning Minduk, atau pendataan sayang warga oleh kader, warga pun dapat memproses pemberian data administrasi kependudukan secara mandiri. Hal tersebut dapat dilakukan cukup dengan membuka website Klampid Mandiri.



Seperti yang dijelaskan pada gambar, cukup melalui klampid mandiri, kepengurusan kependudukan saat ini dapat dikerjakan dengan perangkat pribadi. Persyaratan untuk memiliki akun pun tidak rumit, cukup dengan mengisi identitas diri serta foto diri bersama Kartu Tanda Penduduk yang dimiliki, maka pengajuan pengubahan ataupun penambahan pada data kependudukan jauh lebih praktis dan mudah (Wibowo, 2021).

### Dampak Pelayanan Balai RW Bagi Warga Medokan Semampir

Pelayanan ini dinilai berdampak positif bagi warga karena, dengan adanya pelayanan terdekat, mereka hanya perlu berjalan beberapa langkah dan lebih cepat serta mudah dijangkau. Selain dinilai mudah, pelayanan Balai RW juga meningkatkan komunikasi pemerintah dengan warga, karena suasana yang lebih kekeluargaan, untuk bercengkrama dan beramah tamah waktunya lebih fleksibel dan menyesuaikan kebutuhan warga. Tidak lupa pula, ada Ningminduk yang siap sedia ikut membantu pelayanan Balai RW. Dengan begitu pelayanan akan cepat terselesaikan.

Namun, dampak Negatif dibalik pelayanan Balai RW adalah, terkadang himbuan untuk pelayanan yang sudah diberitakan oleh pihak kelurahan tidak sampai pada warga tepat waktu, atau mendadak. Sehingga warga kurang dapat mempersiapkan berkas yang dibawa ataupun tidak berada dirumah ketika pelayanan terlaksana. Hal tersebut dikarenakan ketua RT terkadang terlewat memberi informasi dan terlalu mendadak kepada warga.

Dibalik semua kekuarangan dan kelebihanannya, pelayanan Balai RW masih akan terus digiatkan dan dievaluasi agar dapat menjangkau keseluruhan warga dengan tepat dan juga sesuai. Sehingga masyarakat mampu merasakan pelayanan sebagai warga Negara dengan sejahtera.

### E. SIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan sangatlah penting untuk mengurus segala macam kepentingan pendataan kependudukan warga. Maka dari itu inovasi

terus menerus dibutuhkan agar pelayanan pun ikut berkembang seiring berkembangnya zaman. Termasuk pada kelurahan, dimana sekarang tidak hanya terbatas pada kantor kelurahan, namun, pemerintah pun semakin giat dalam meningkatkan adminduk dengan mengadakan pelayanan Balai RW. Dimana setiap beberapa hari sekali, akan ada aparat kelurahan yang terjun langsung di salah satu RW dan mengadakan pelayanan disana, dengan bantuan Ningminduk serta program-program KALIMASADA mendampingi berjalannya pelayanan tersebut. Meskipun terkadang kurangnya informasi yang merata, tapi kajian pelayanan terus digelakkan demi mendapatkan pelayanan yang maksimal.. Dengan adanya berbagai program dan inovasi, diharapkan pelayanan dapat berjalan lebih baik dan efektif terutama dapat dirasakan dampak positifnya bagi warga.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak-ibu aparat Kelurahan Medokan Semampir yang telah membantu dan membimbing saya selama melakukan praktek kerja di Kelurahan. Saya banyak mendapatkan motivasi serta pelajaran baru setiap harinya mengenai administrasi kependudukan, saya juga berterima kasih kepada Kaprodi Ilmu Administrasi Negara terkait saran dan bimbingannya yang dengan penuh kesabaran mengarahkan dan mendampingi kami selama 4 bulan waktu magang. Serta, saya berterimakasih pula pada bapak dosen pembimbing lapangan kami, dimana terus mengawasi dan mendukung kami di dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A'yun, A. N. K. Q., & Ganggi, R. I. P. (2019). Layanan Administrasi Kependudukan Pasca Penerapan “Arsip Masuk Desa” di Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 273-285.
- Cintyawati, Birantika dkk, (2017). PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik). Vol 3 no 2. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 799. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1262>
- Hidayatullah, Bagus Hanif. (2018) KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN WONOCOLO SURABAYA. Vol. 3 No. 2. 734. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Online. Diakses pada 6 Juli 2022. Melalui <https://kbbi.web.id/publik>
- Literasi Publik. (2017). Pengertian Publik. Diakses pada 6 Juli 2022, melalui <https://www.literasipublik.com/pengertian-publik>
- Triyansari, A., & Santoso, D. T. (n.d.). (2018). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN ANAK DI LUAR NIKAH PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA

SURABAYA. Vol 1 no 01. Jurnal Penelitian Administrasi Publik.  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

- Wiryanto, Wisber. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. Konferensi Nasional Ilmu Administrasi. Vol 4 No 1. Hal 143.
- Wibowo, F. Ibnu. (2019). “Terobosan Baru Pemkot Surabaya, Urus Adminduk Cukup di Kantor Kelurahan”. Berita Jatim. Diakses pada 1 Juli 2022. Melalui, <https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/terobosan-baru-pemkot-surabaya-urus-adminduk-cukup-di-kantor-kelurahan/>