

**OPTIMALISASI PROGRAM KALIMASADA MELALUI LAYANAN  
KLAMPID DI DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA  
(STUDI KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN)**

**Elisa Dwi Rahmawati**

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

**Arif Darmawan**

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

**ABSTRAK**

Dispendukcapil Kota Surabaya maupun Kantor Kelurahan merupakan instansi dari pemerintah yang bergerak dalam pelayanan penduduk, seperti pencatatan kependudukan, keperluan surat menyurat, dan pengelolaan bantuan sosial dari pemerintah yang dimana dalam pelayanan publik harus meningkatkan pelayanan dan mengikuti perkembangan teknologi. Sesuai dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sehingga Pemerintah Kota Surabaya mengadakan program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Tujuan diadakannya program ini adalah untuk memberi kemudahan layanan administrasi kependudukan (adminduk) bagi masyarakat. Dengan diadakannya program ini, maka beberapa layanan dari adminduk itu sendiri dapat diurus warga melalui ketua RT setempat. Sehingga, warga tidak perlu datang ke kantor Kelurahan maupun ke kantor Dispendukcapil. Program ini juga dilakukan untuk membantu warga kelurahan yang masih gaptek (gagap teknologi). Disini, penulis akan berperan sebagai jembatan yang akan memfasilitasi untuk para warga yang belum paham maupun yang paham akan bagaimana tata cara yang harus dilakukan untuk mengurus adminduk yang belum lengkap. Penulis akan dibantu oleh petugas yang langsung terjun untuk bertugas di tengah-tengah masyarakat untuk memberikan solusi serta penyelesaian kepada masyarakat terkait adminduk.

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Masyarakat, KNG*

**ABSTRACT**

The Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya and the Kelurahan Office are government agencies engaged in population services, such as registration of population, correspondence of needs, and the provision of social assistance from the government which in public services must improve services and keep abreast of technological developments. In accordance with the implementation of Law Number 24 of 2013 concerning Population

Administration. So that the Surabaya City Government held the Kalimasada program (Population Administration Aware Community Environmental Area). The purpose of this program is to provide easy population administration services (adminduk) for the community. With the implementation of this program, several services from the adminduk itself can direct residents through the local RT head. So that residents do not need to come to the Kelurahan office or the Dinkes office. This program is also carried out to help village residents who are still clueless (technologically illiterate). Here, the author will act as a bridge that will facilitate residents who do not understand or who understand the procedures that must be carried out to take care of incomplete administration. The author will be assisted by officers who immediately jump into duty in the community to provide solutions and solutions to the community regarding the administration.

**Keywords:** *Service, Community, KNG*

## **A. PENDAHULUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau biasa disebut Dinkes merupakan badan atau instansi pemerintah yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dimana dinas tersebut melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud yaitu, perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas dalam pengelolaan ketatausahaan dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota.

Berbicara mengenai pelayanan umum, Dinkes merupakan pelayanan publik terkait dengan administrasi kependudukan yang mencakup Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (KLAMPID). Tentunya pelayanan publik yang prima selalu di harapkan oleh masyarakat, meskipun tuntutan tersebut pada kenyataannya sering tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan menyesuaikan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sudah tugas dan tanggung jawab instansi dari pemerintah untuk senantiasa berusaha menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mempunyai tugas pokok yang meliputi pelayanan kepada masyarakat dalam kepentingan untuk mengurus Administrasi Kependudukan.

Masalah kependudukan tidak akan pernah habis mengingat pertumbuhan penduduk dari hari ke hari semakin meningkat. Pemerintah dituntut untuk selalu dapat mensejahterahkan masyarakat yang dipimpinnya, namun kebanyakan masyarakat masih kurang berpartisipasi dalam setiap program maupun kebijakan pemerintah yang dikeluarkan. Sesuai dengan Perwali Kota Surabaya, bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 10 ayat (5), Pasal 30 ayat (4), Pasal 41 ayat (2), Pasal 45 ayat (3), Pasal 92 ayat (4), Pasal 104 ayat (3), dan Pasal 115 Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, serta dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan efisiensi persyaratan, perlu diatur dalam suatu

Peraturan Walikota. Sehingga Walikota Surabaya (Eri Cahyadi) menciptakan suatu program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) yang mana program ini bertujuan untuk mengajak masyarakat agar mengetahui dan mengerti akan pentingnya penataan dan penertiban dokumen kependudukan.

Administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam mewujudkan visi dan misi pemerintah menuju masyarakat yang sejahtera. Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Permendagri Nomor 73 Tahun 2022 tentang pencatatan nama pada dokumen kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan. Adanya aturan tentang Administrasi Kependudukan, maka diwujudkan dengan sebuah program yakni Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk. Hakekat pelaksanaan program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan menuju pada masyarakat yang tertib, pemerintahan yang efektif dan efisien serta Negara yang memiliki daya saing. Masyarakat diharap bisa membuka dan juga terbantu pemikirannya terutama mengenai masalah adminduk (administrasi kependudukan) sangatlah penting bagi masyarakat Indonesia. Pentingnya data kependudukan tidak membuat pelayanan dalam kepengurusannya berjalan sesuai dengan target yang ingin dicapai oleh instansi dari pemerintah, karena masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pelaporan sebuah dokumen. Serta kondisi masyarakat yang sebagian belum memahami dan mengetahui pentingnya dokumen kependudukan dan akta-akta pencatatan sipil.

Pelayanan publik harus berkembang seiring berjalannya waktu, maka dari itu pelayanan publik membutuhkan suatu inovasi. Dengan adanya teknologi, semakin banyak kegiatan dan juga hal-hal yang dilakukan menggunakan alat digital secara online. Dalam dunia pemerintahan, banyak instansi yang turut memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi, informasi, dan komunikasi. Sesuai yang diharapkan, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah. Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya.

Segala sesuatu yang dilakukan karena perkembangan teknologi memang sangat mempermudah aktivitas dan juga menghemat waktu serta tenaga. Namun, hal itu hanya berlaku untuk kaum milenial saja yang memahami serta terbiasa dengan aktivitas digital. Masih banyak masyarakat yang gaptek (gagap teknologi), mereka membutuhkan bantuan dari para kaum milenial khususnya penulis. Di sisi lain, banyak keuntungan yang dapat diperoleh dari pesatnya perkembangan teknologi misalkan saja perihal pengurusan data. Saat ini, pengurusan data Adminduk dapat dilakukan melalui balai RW, sehingga warga tidak perlu datang ke Kantor Kelurahan maupun Ke Kantor Dispendukcapil. Hal ini sangat mempermudah masyarakat dalam menerima layanan adminduk.

Dengan begitu, masyarakat hanya perlu melapor kepada ketua RT/RW, kemudian akan di proseskan serta melanjutkan pengajuan ke Dispendukcapil melalui sistem Klampid. Dengan diadakannya terobosan baru dari pemerintah melalui Program Kalimasada ini, kekompakan warga akan terbentuk secara tidak langsung dan juga masyarakat diharapkan untuk bisa tergerak kesadarannya tentang pentingnya adminduk. Karena pemerintah telah memberikan kemudahan berupa fasilitas dengan membuat aplikasi Klampid untuk mengurus adminduk secara mandiri. Namun, jika masih tersedia warga yang belum memahami dan belum bisa menggunakan aplikasi tersebut, maka para ketua RT/RW dapat membantu untuk melakukan proses input data warga.

## **B. METODE**

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan, terhitung sejak tanggal 18 Agustus – 24 Desember 2022 yang dilakukan di Dispendukcapil Kota Surabaya studi Kantor Kelurahan Menur Pumpungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Penulis melaksanakan program kerja secara praktek langsung di lapangan untuk memberikan sosialisasi dan memberikan pendampingan secara langsung kepada warga. Sehingga nantinya administrasi kependudukan di Kelurahan Menur Pumpungan menjadi lebih optimal dan terus meningkat. Dalam hal ini, mahasiswa memiliki peran penting untuk mendampingi serta menjembatani antara ketua RT/RW yang mengalami kesulitan ataupun memiliki permasalahan yang belum terselesaikan dan juga membantu pegawai kelurahan Menur Pumpungan untuk sigap melayani terkait adminduk.

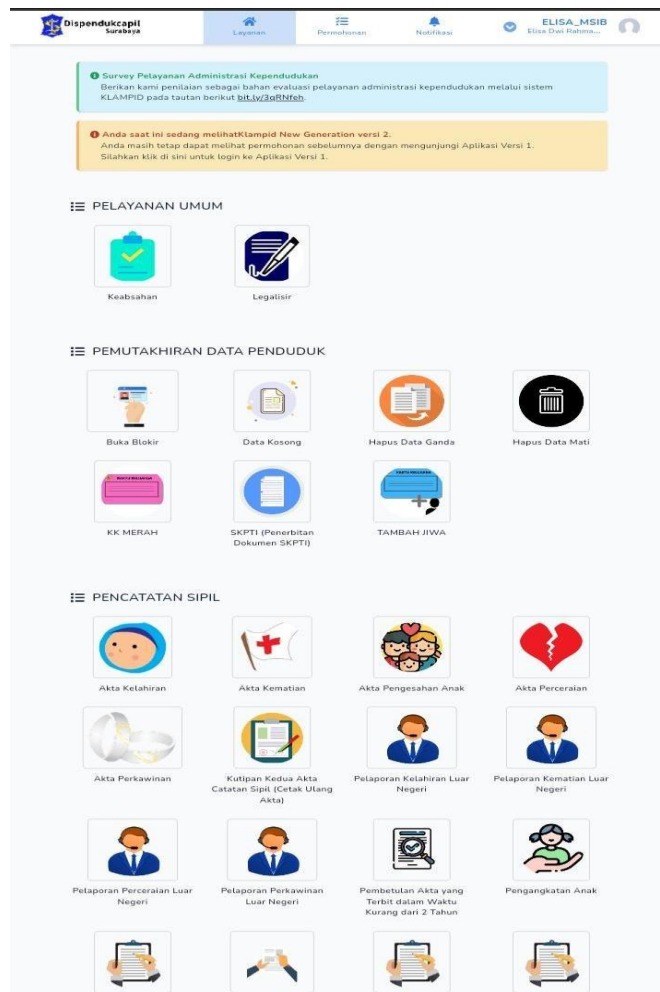
Dengan melakukan sosialisasi secara langsung di lapangan, maka warga dapat berkumpul di balai RW dan bahkan secara door to door untuk memperkenalkan program Kalimasada dan juga sistem Klampid kepada warga sekitar dengan tujuan mengajarkan dan juga memberikan panduan bagaimana tata cara penggunaan aplikasi Klampid secara mandiri. Selain itu, program ini menggunakan pendekatan teori Opinion Leader, dimana para ketua RT/RW menyampaikan kepada warganya informasi mengenai pentingnya tertib adminduk. Penyebaran dan penyampaian informasi dilakukan melalui media online Whatsapp yang terus dikelola langsung oleh pihak Kelurahan Menur Pumpungan.

## **C. HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN**

### **Aplikasi Klampid New Generation**

Aplikasi Klampid New Generation merupakan inovasi teknologi yang lahir pada masa pemerintahan Eri Cahyadi. Aplikasi ini diluncurkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat Surabaya agar dapat mengurus dokumen kependudukan secara *online*. Dan juga lahirnya aplikasi Klampid New Generation ini agar masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan secara mandiri. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur bernama Cak Takon yang akan memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan dan mengupload dokumen yang diperlukan. Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, mulai dari keabsahan, legalisir, konsolidasi, akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan, akte perceraian, hak asuh anak,

pelayanan KTP-el, KK berbarcode, Pindah datang, Pindah dalam kota, Pindah keluar kota, dan sebagainya.



Gambar menu layanan di Klampid

Sebelum adanya aplikasi ini, terdapat layanan e-klampid yang berupa website. Lalu pada 1 Juli 2022 lalu, berkembanglah menjadi aplikasi layanan *mobile* yang bisa di download melalui *playstore*. Setelah peluncuran aplikasi *Klampid New Generation*, permohonan harian meningkat sampai dengan 3.000 / hari. Berkat adanya aplikasi KNG, kesalahan akses maupun pengisian formulir dapat diminimalisir. Bagaikan mata uang, lahirnya aplikasi KNG juga menimbulkan persoalan baru di masyarakat. Meskipun telah berada di era modern, beberapa masyarakat masih kesulitan dalam mengakses aplikasi KNG dalam membuat permohonan. Meskipun layanan pada tingkat terbawah (seperti kelurahan dan kecamatan) masih tersedia, namun tujuan efektivitas dan efisien yang diinginkan oleh pemerintah masih belum tercapai.

Tidak hanya itu, meskipun telah diluncurkannya aplikasi KNG, dimana masyarakat dapat mengakses kapanpun dan dimanapun. Akan tetapi, masih sering dijumpai dokumen kependudukan masyarakat yang masih belum terupdate.

Diantaranya masih dijumpai KTP yang belum elektronik, KK yang belum berbarcode, anggota keluarga yang telah meninggal belum memiliki akte kematian dan masih tercatat di KK, masyarakat yang telah berusia lanjut masih belum memiliki akte kelahiran melainkan surat kenal lahir, dan masih banyak lagi. Permasalahan - permasalahan tersebut timbul disebabkan beberapa atau salah satu dari faktor - faktor berikut, yaitu

1. Masyarakat tidak dapat menggunakan / mengakses aplikasi KNG (dalam artian gap teknologi)
2. Masyarakat yang tidak dapat mengakses aplikasi KNG atau dengan alasan lainnya, tidak tersedia waktu untuk datang ke Kelurahan ataupun Kecamatan untuk mengurus dokumen. Faktor - faktor inilah yang menyebabkan permasalahan - permasalahan diatas timbul, sehingga beberapa poin dari keberhasilan peluncuran aplikasi KNG masih belum dapat tercapai.

### **Optimalisasi Program Kalimasada Dengan Pelayanan Sayang Warga**

Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) merupakan sebuah program rancangan Eri Cahyadi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan adminduk, sehingga pelayanan Adminduk lebih mudah, cepat, transparan, dan tanpa dipungut biaya apapun. Program inilah yang menjadi salah satu solusi bagi masyarakat terhadap produk klampid. Dalam proses pengerjaan dan atau pelaksanaan program, penulis beserta staf kelurahan di mandat untuk memiliki setidaknya RT rintisan di setiap RW. Guna dari RT rintisan tersebut adalah untuk membantu pelayanan administrasi kependudukan yang dekat dengan masyarakat, sehingga masyarakat menemui kesulitan dalam mengurus dokumen atau kesulitan dalam mengakses aplikasi KNG, masyarakat dapat meminta bantuan kepada RT.

Selain itu, masyarakat tidak perlu menyempatkan jauh datang ke dispendukcapil atau kelurahan maupun kecamatan, masyarakat dapat langsung menghubungi RT setempat. Program Kalimasada ini juga berfungsi untuk membangun kerjasama pelayanan dan kebersamaan masyarakat di tempat tinggal masing-masing. Eri Cahyadi juga menyampaikan bahwasannya program Kalimasada ini sebagai bentuk keterlibatan masyarakat dalam bagian pembangunan.

Namun, dalam praktek lapangan masih terdapat tantangan dalam menjalankan program Kalimasada ini. Tantangan tersebut kembali pada hambatan pertama, yaitu akses teknologi dan keterbatasan waktu. Kepala RT di wilayah Menur Pumpungan mayoritas terbilang lamban dalam menjangkau dan mempelajari sebuah aplikasi. Terlebih kepala RT memiliki waktu luang terbatas, sehingga hanya beberapa RT saja yang dapat ditunjuk sebagai RT rintisan. Hambatan tidak berhenti sampai disitu saja, Kepala RT yang telah terpilih haruslah kami bimbing dan kami sosialisasikan terlebih dahulu tentang cara penggunaan aplikasi KNG serta dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam setiap kasus dokumen. Sehingga kedepannya, jika ada warga yang mengurus adminduk kepala RT tidak lagi kebingungan maupun gagap dalam mengaplikasikannya.

Sejauh ini, di wilayah Kelurahan Menur Pumpungan masih dalam tahap penunjukkan RT rintisan. Kepala-kepala RT yang ditunjuk masih dalam proses sosialisasi dan pembelajaran terkait aplikasi KNG. Rilisnya program Kalimasada

ini berjalan lamban dan terkesan kurang efektif, dikarenakan beberapa hal, salah satunya adalah mempelajari teknologi dan mengajarkan teknologi pada orang berusia 30 tahun keatas dinilai lebih sukar dibandingkan dengan orang berusia lebih muda dari angka tersebut. Berdasarkan faktor tersebut, maka perlu dipertimbangkan kembali dalam debut program Kalimasada di wilayah Menur Pumpungan. Terkait debut program Kalimasada di Kelurahan Menur Pumpungan masih dalam tahap peninjauan ulang terhadap kepala-kepala RT yang terpilih sebelum disahkan dan diberikannya user Kalimasada secara resmi. Hal ini disebabkan, dokumen kependudukan berimbas pada valid data di wilayah tersebut. Valid data tersebut berkorelasi dengan intervensi pemerintah dalam hal bantuan kemiskinan dan anak putus sekolah serta pemerataan fasilitas publik.



*Gambar pelayanan sayang warga di balai RW*

Dikarenakan program kalimasada pada Kelurahan Menur Pumpungan masih belum berjalan sebagaimana mestinya, maka petugas kelurahan bersama mahasiswa magang mengoptimalkan pada pelayanan sayang warga di setiap Balai RW. Cara ini dilakukan untuk lebih menjangkau warga dalam hal pelayanan dokumen kependudukan. Pelayanan sayang warga dilakukan setiap hari Selasa malam dan Jumat pagi. Pelayanan sayang warga juga melayani warga yang kesulitan dalam mengakses pengajuan secara mandiri. Dalam pelayanan ini, penulis terjun langsung dalam membantu warga yang kesulitan dalam proses administrasi maupun upload berkas. Tentu saja pelayanan sayang warga ini membantu warga dalam pengurusan dokumen sebelum rilisnya kalimasada di Kelurahan Menur Pumpungan.

## **D. PENUTUP**

### **Simpulan**

Terbentuknya pencapaian pengoptimalan Program KALIMASADA berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana yang telah di tentukan. Sementara itu, adanya kegiatan yang dilakukan penulis, masyarakat lebih antusias untuk mengurus administrasi kependudukan. Tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Menur Pumpungan semakin efektif dan efisien. Penulis juga mendapatkan manfaat dari kegiatan ini, seperti mendapatkan pengalaman, kemampuan, dan pengetahuan tentang proses

pengurusan segala dokumen kependudukan terkait dengan adminduk. Mendapatkan kesempatan menerapkan teori yang telah di pelajari di perguruan tinggi. Penulis dilatih dalam mengambil sebuah keputusan secara bijak dan juga di latih untuk bertanggung jawab.

### **Saran**

Melakukan survey agar dapat mengetahui potensi permasalahan yang terjadi dan dapat menjadi suatu acuan yang nantinya akan berharga bagi mitra dan juga warga sekitar. Perlu kiranya dilakukan sosialisasi secara intensif dalam bentuk apapun baik tutorial penggunaan aplikasi maupun lainnya yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi KNG secara mandiri. Meskipun pemerintah telah meluncurkan program pelayanan KALIMASADA dan Sayang Warga sebagai bentuk solusi dari kesulitan akses KNG.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena selalu menyertai dan juga memberikan kelancaran sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan magang ini dengan baik. Dalam penyusunan artikel pengabdian masyarakat ini, penulis mendapat bimbingan, masukan, dan nasehat dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terima kasih diantaranya, Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP, selaku Ketua Prodi Administrasi Negara. Bapak Prof. Dr. Arif Darmawan, SU, selaku Dosen Pembimbing. Bapak Agus Sonhaji, ST., M.MT, selaku Kepala DISPENDUKCAPIL Kota Surabaya. Ibu Relita Wulandari, selaku PIC Program Optimalisasi Program Kalimasada. Ibu Dra.Hj. Hindun Masrufah M.Si, selaku Lurah di Kantor Kelurahan Menur Pumpungan. Seluruh staff kantor Kelurahan Menur Pumpungan. Orang tua yang memberikan semangat dan orang terdekat yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan artikel ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Admin Humas. (2022). "Program Kalimasada Diluncurkan, Empat Layanan Adminduk di Surabaya Dapat Diurus Melalui Ketua RT." *bangga.surabaya.co.id*, Januari 13.
- Anggela Putri, Setya Nanda. (2022). "OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN PROGRAM KALIMASADA MELALUI APLIKASI KLAMPID DI KELURAHAN NGINDEN JANGKUNGAN." *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3(2):1112–17. doi: [10.31004/cdj.v3i2.5396](https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396).
- Anon. (2022). *Tingkatkan Pelayanan Adminduk di Kelurahan dan Kecamatan, Pemkot Surabaya Gandeng 464 Mahasiswa MBKM-A*.
- Anon. t.t. "Kelurahan Menur Pumpungan." *pemerintahan.surabaya.go.id*. Diambil ([https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan\\_menur\\_pumpungan](https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_menur_pumpungan)).
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>
- [https://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/2021/12/62987/11\\_DINAS\\_KEPENDUDUKAN\\_DAN\\_PENCATATAN\\_SIPIL.pdf?1640743845](https://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/2021/12/62987/11_DINAS_KEPENDUDUKAN_DAN_PENCATATAN_SIPIL.pdf?1640743845)



Redaksi. (2022). “E-Klampid Sudah Tidak Dipakai, Pemkot Surabaya Perkenalkan Klampid New Generation.” *Surabaya Today*, Juli 18.

Surabaya, W. (t.t.). *Peraturan Walikota Surabaya Nomer 10 Tahun 2022*. Walikota Surabaya.