

**OPTIMALISASI PENDAMPINGAN LAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM KALIMASADA UNTUK
MEWUJUDKAN TERTIB ADMINDUK
Studi di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya**

Paulina Cendy Ardilia

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

ABSTRAK

Identitas kependudukan merupakan hal yang sangat penting dimana setiap orang harus memilikinya sebagai identitas dirinya. Melihat hal ini adanya pengajuan maupun kepengurusan administrasi kependudukan sangatlah penting sehingga setiap orang harus memiliki kesadaran dalam administrasi kependudukan. Sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat pemerintah harus memiliki tanggung jawab dan terus berupaya juga berinovasi melalui program kalimasada agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik demi terciptanya pelayanan publik yang prima. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan dalam program Kalimasada untuk mewujudkan tertib adminduk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pendampingan layanan dalam program kalimasada dilihat dari aspek kehandalan, kepercayaan, tampilan, empati, dan ketanggapan yaitu bagian pelayanan publik masih dapat dikatakan belum optimal dalam pemberian pelayanan publik. Adanya kehandalan dan tampilan saat memberikan pelayanan masih saja menghambat ketika proses pengajuan dilakukan. Kepercayaan yang diberikan kelurahan tembok Dukuh membuat masyarakat percaya dalam kepengurusan adminduk.

Kata kunci: *Administrasi kependudukan, pelayanan publik, optimalisasi*

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan publik merupakan hal yang perlu untuk dilakukan dalam memenuhi maupun menjawab setiap kebutuhan dari masyarakat mengenai kependudukan. Proses pelayanan publik terdiri dari sosialisasi masyarakat, pelayanan konsultasi dalam pengaduan, adanya pengelolaan informasi dan pengawasan internal dimana bertujuan untuk peningkatan kepuasan masyarakat dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik di masyarakat. Hal ini dikaitkan dimana seluruh bentuk urusan pemerintahan tujuannya untuk kesejahteraan masyarakat.

Negara Indonesia merupakan sebuah Negara dimana jumlah penduduknya merupakan yang terbesar di dunia. Dengan mengetahui jumlah penduduk yang besar, tentunya Negara Indonesia membutuhkan adanya administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Dalam hal ini yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan yaitu apapun yang menyangkut

seluruh masalah kependudukan, dimana meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan juga pengelolaan informasi kependudukan.

Administrasi kependudukan menjadi hal yang sangat penting dan perlu untuk diperhatikan karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia seperti pada saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, pengurusan surat-surat kendaraan, surat-surat tanah dan aktivitas lainnya. Dalam hal ini pula ketika kita akan berdomisili di suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda kependudukan juga domisili yang biasanya dibuktikan melalui kepemilikan Kartu Tanda Penduduk.

Seiring dengan perkembangan zaman yang dinamika perubahannya begitu cepat, dimana teknologi mulai berkembang pesat sehingga juga dibutuhkan adanya pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif. Salah satu yang berperan penting dalam kehidupan yang serba digital ini adalah para pengembang aplikasi. Adanya sumber daya manusia ini sangat dibutuhkan dalam mengakselerasi Indonesia menuju dunia digital. Menjawab persoalan ini Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) menawarkan program kampus merdeka yang merupakan solusi terbaik.

Kantor Kleurahan dapat dikatakan merupakan gerbang terdepan dalam pelayanan dokumen kependudukan masyarakat di Kota Surabaya. Dimana tujuannya yaitu meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah yang mana sarannya lebih pada peningkatan kualitas layanan adminduk. Dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan, pemerintah kota Surabaya berinovasi dalam membuat program KALIMASADA. KALIMASADA merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam merintis tercapainya lingkungan/kampung yang tertib Adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar akan Adminduk. Program ini dilaksanakan dengan menunjuk 62 Ketua RT pada tiap Kecamatan se-Kota Surabaya sekaligus sebagai perintis layanan adminduk di lingkungan Rukun Tetangga guna lebih mendekatkan pelayanan Adminduk kepada masyarakat.

Saat ini masih banyak dijumpai masyarakat yang belum sadar mengenai pentingnya adminduk, tidak hanya itu bahkan sampai sekarang masih banyak masyarakat yang belum memiliki kelengkapan mengenai kependudukannya. Bukan hanya masalah kesadaran, dalam hal ini masalah kurangnya pemahaman mengenai digitalisasi juga dirasa kurang. Hal ini dibuktikan dalam kepengurusan pengajuan dokumen kependudukan yang dilakukan secara online melalui Klampid New Generation (KNG). Dalam hal ini saja masyarakat sudah merasa disulitkan, padahal adanya KNG ini sangat membantu dalam proses kepengurusan Adminduk.

KNG sendiri merupakan inovasi yang diciptakan oleh dispendukcapil kota Surabaya dalam rangka pengurusan adminduk seperti KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, pindah dan lain sebagainya. Dalam pengajuan sebenarnya masyarakat sendiri bisa mengajukan adminduknya melalui KNG dengan menggunakan akun dari masing-masing warga, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke

kelurahan atau bahkan dispendukcapil untuk mengurus adminduknya. Namun dapat dilihat kembali bahwa banyak masyarakat yang belum melek akan teknologi.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakann dengan cara melakukan metode kualitatif, dimana pada metode yang digunakan ini perlu dilakukan adanya pengamatan yang lebih rinci atau mendalam, yaitu dengan melakukan observasi, kemudian juga pengamatan pada sebuah objek, serta melakukan wawancara pada narasumber. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui suatu kejadian yang dialami oleh peristiwa tertentu dengan cara menjabarkan peristiwa atau kejadian tersebut ke dalam bentuk karya tulis dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah, dimana tujuannya adalah untuk memahami suatu kondisi yang mengarah pada penjabaran secara rinci dan runtut mengenai gambaran kondisi dalam suatu peristiwa secara alami tanpa rekaan. Pendekata kualitatif ini dapat menjawab permasalahan yang terjadi, sehingga lebih menekankan pada pembahasan bagaimana meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program kalimasada di kelurahan Tembok Dukuh, kecamatan Bubutan, Kota Surabaya, dimana hal tersebut merupakan program dari pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Tembok Dukuh, yang berada di Jl. Demak Sel. Jl. Tembok Dukuh Gg. V No.2, RT.006/RW.09, Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60173. Alasan dilakukannya penelitian di daerah ini yaitu untuk pemenuhan tugas wajib dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Serta alasan lainnya adalah agar mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Fokus dalam penelitian ini adalah Kantor kelurahan Tembok Dukuh dalam mengoptimalkan pemberian pelayanan melalui program kalimasada yang mana merupakan salah satu misi dari pemerintah kota Surabaya agar masyarakat Surabaya sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dan menjadi tertib administrasi kependudukan. Data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Dimana dalam pengumpulam data primer dilalukan dengan cara peneliti melakukan Observasi . Kemudian dalam pengumpulan data sekunder diperoleh dari artikel dan jurnal terdahulu untuk dijadikan pedoman pada penelitian penelitian ini. Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan teknik analisis data dimana berguna untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. proses kegiatan analisis yaitu pengumpulan data, kemudian kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama peneliti melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya ini peneliti telah mengamati dan juga ikut berpartisipasi dalam membantu di bagian seksi pemerintahan dan pelayanan publik dimana penelitimemang harus berinteraksi langsung dengan masyarakat yang khususnya berkepentingan dalam pengajuan administrasi kependudukan dan pengecekan kelengkapan berksa-berkas untuk administrasi kependudukan, di awal peneliti mengamati bagaimana sistem kinerja yang ada di Kelurahan Tembok Dukuh ini

apakah kualitas pelayanannya sudah sesuai atau belum. Sebagaimana dalam teorinya *Delivering service quality : Balancing customer perception and expectations*, Valeria A. Zeithami, A. Parasuramandan Leonard L. Berry (1990) kualitas pelayanan di kategorikan sebagai RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness)

Reliability (kehandalan)

Reliability ini melihat apakah birokrasi yang ada pada Kantor Kelurahan Tembok Dukuh sudah dapat dikatakan melayani administrasi kependudukan dengan baik kepada masyarakatnya, dan juga di lihat apakah birokrasi sudah menaati setiap SOP yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Menurut peneliti sudah semestinya birokrasi yang bertugas harus mengerti dengan apa yang menjadi tanggung jawab setiap pegawai yang memang bertugas dalam bagian pelayanan yang mana tugasnya berinteraksi langsung dengan masyarakat. Untuk pengajuan dokumen administrasi kependudukan sendiri birokrasi yang ada di Kantor Kelurahan tembok Dukuh sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya yang mana jika terdapat masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya langsung diproses oleh petugas, dan menunggu verifikasi dari Dispendukcapil yang mana akan menverifikasi kemudian mengklasifikasikan terlebih dahulu terkait setiap berkas dari pemohon dan melihat permasalahan yang mungkin ada ketika melihat berkas-berkas pengajuan administrasi kependudukan.

Assurance (Kepercayaan)

Teori ini merujuk pada pengetahuan dan kesopanan dari para birokrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan yakin dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan.

Terkait sop yang diturunkan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dimana pegawai harus dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan sopan dan bijaksana agar masyarakat merasakan kenyamanan, yakin dan percaya serta mengerti apa yang telah dijelaskan oleh pegawai kelurahan bahwa permohonan yang mereka ajukan dapat diterima dengan baik dan segera diberikan solusinya. Adanya sikap ramah dan sopan yang diterapkan di Kelurahan Tembok Dukuh ini berasal dari penerapan Senyum, Sapa, Salam seluruh pegawai kepada semua masyarakat yang dimana hal tersebut merupakan upaya untuk mempererat kebersamaan, meningkatkan pelayanan serta untuk kenyamanan bersama.

Tangibles (Tampilan)

Teori Tangibles (tampilan) ini merujuk pada fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari para pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Tembok Dukuh. Adanya fasilitas ini dimulai dari kebersihan kantor, penelitmelihat bahwa di Kantor Kelurahan Tembo Dukuh ini memang sangat menjaga kebersihan juga kerapian dari segi apapun mulai dari pagi sebelum pelayanan dibuka, istirahat siang serta saat setelah pelayanan berakhir (tutup), bagian kebersihan sangat tanggap sekali dalam menjaga kebersihan dan kerapian di Kelurahan Tembok Dukuh demi terciptanya kenyamanan. Kemudian para pegawai pun diwajibkan

menggunakan seragam kerja hal tersebut dilakukan untuk menjaga kekompakan serta penampilan disiplinya para pegawai. Untuk fasilitas seperti ruang tunggu telah disediakan oleh Kantor Kelurahan. Dalam hal fasilitas teknologi informasi menurut penelitifasilitas di Kelurahan Tembok Dukuh ini dirasa kurang, hal ini dikarenakan ada beberapa fasilitas yang tidak bisa digunakan seperti printer. Adanya hal ini membuat kegiatan kepengurusan administrasi kependudukan jadi terhambat. Inilah yang membuat ketidaknyamanan karena sarpras yang bisa dibilang cukup kurang.

Empathy (Empati)

Pada Teori ini merujuk pada sejauh mana tingkat pemahaman atau simpati serta perhatian secara individual yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tembok Dukuh kepada masyarakat. Dari sini penelitimelihat bahwa pegawai yang ada di dinas ini sangatlah peduli dan perhatian terhadap lingkungan sekitar, dimana dalam hal ini pegawai saling bekerjasama dan berkoordinasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sendiri tentunya memiliki beberapa masalah yang dialami terkait berkas kependudukan sehingga setiap beda dokumen, beda juga cara penyelesaiannya maupun pemberian solusinya yang tentunya berhubungan dengan pelayanan administrasi. Misalnya saja pada pelayanan pembuatan Akta Kelahiran past ada saja kekurangan berkas, maupun ketidaklengkapan berkas salah satunya yaitu jika dokumen yang sudah menjadi prasyarat pengajuan Nomer NIK ganda dan nama di Akte Kelahiran salah, serta penghapus anggota keluarga, inilah hal yang perlu untuk direspod dengan baik, dan dalam penyelesaiannya pun berbeda dengan masalah yang lainnya.

Responsivenees (ketanggapan)

Teori ini melihat pada ketanggapan pegawai untuk mau menolong masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Dari yang penelitiamati di sini para pegawai sangat sigap dan tanggap dalam melayani masyarakatnya karena di dinas ini dibagian pelayana atau seksi pemerintahan dan pelayanan publik selalu menjadi perhatian utama, melihat dimana bagian pelayana merupakan wajah dari Kantor Kelurahan Tembok Dukuh. Pegawai juga harus bisa mengetahui apa sajakah kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga pegawai dapat menganggapi suatu persmasalahan pegawai sudah bisa memberikan solusinya.

D. SIMPULAN

Pelayanan publik merupakan hal yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan pengguna atau penerima pelayanan publik. Proses pelayanan publik terdiri dari sosialisasi masyarakat, pelayanan konsultasi dalam pengaduan, adanya pengelolaan informasi dan pengawasan internal dimana bertujuan untuk peningkatan kepuasan masyarakat dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik di masyarakat. Dalam melakukan pelayanan publik adanya tanggung jawab, terus berupaya serta berinovasi merupakan hal yang perlu untuk selalu diterapkan dan dikembangkan oleh setiap pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil dari pemabahasan dan temuan di lapanganyang telah diuraikan oleh peneliti, peneliti menyimpulkan hasil peneliti terkait optimalisasi pendampingan layanan administrasi kependudukan dalam program kalimasada untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Menurut teori dari Delivering service quality : Balencing custumor perception dan expectations, Valeria A. Zeithami, A. Parasuramandan Leonard L.Berry (1990) kualitas pelayanan di katagorikan sebagai RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness) dengan fakta dilapangan, adanya pemberian pelayanan masih belum sepenuhnya dikatakan optimal. Dalam hal ini pemerintah perlu melakukan adanya optimalisasi dalam hal pelayanan agar nantinya dalam menjalankan adanya masyarakat yang tertib administrasi kependudukan tidak lagi ditemui masalah-masalah yang menghambat proses administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Universitas Airlangga*, 1–11.
- Pemerintahan Surabaya. (2022). *Kelurahan Tembok Dukuh Kecamatan Bubutan*. Diakses pada 25 November 2022, https://pemerintaha.surabaya.go.id/home/kelurahan_tembok_dukuh
- Risna and M. Sundari, “Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir),” *JOM FISIP*, vol. 5, no. 1, pp. 1–10, 2018