

**OPTIMALISASI KUALITAS DALAM PELAYANAN KALIMASADA  
DENGAN APLIKASI KLAMPIDNEW GENERATION (KNG) DI  
KANTOR KELURAHAN PACARKEKELING KOTA SURABAYA**

**Bahij Berliana Kusuma Dewi**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[bahijberliana958@gmail.com](mailto:bahijberliana958@gmail.com)

**ABSTRAK**

Setiap kota memiliki inovasi agar menjadi kota yang maju, dengan ini pemerintah kota surabaya membuat inovasi yakni Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (Kalimasada). Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaankhususnya dalam hal pelayanan. Pemfokusan dilakukan pada program Kalimasada, dimana mencakup terkait data kependudukan akta kelahiran, akta kematian, KIA, dan lain-lain yang kemudian di input pada sistem aplikasi klampid untuk di proses oleh Dispendukcapil Surabaya. Aplikasi Klampid ini sendiri merupakan salah satu inovasi sistem online yang dimiliki oleh Dispendukcapil Surabaya.

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan, Kalimasada*

**ABSTRACT**

Every city has innovations to become an advanced city, with this the Surabaya city government has made an innovation, namely the Adminduk Conscious Community Environmental Area (Kalimasada). Kelurahan is the spearhead of the lowest government structure that directly relates to people who live in urban areas, especially in terms of services. The focus is on the Kalimasada program, which includes population data related to birth certificates, death certificates, MCH, and others which are then inputted to Klampid application system to be processed by Dispendukcapil Surabaya. The Klampid application itself is one of the online system innovations owned by Dispendukcapil Surabaya.

**Keywords:** *Service Quality, Kalimasada*

**A. PENDAHULUAN**

Setiap kota memiliki inovasi agar menjadi kota yang maju, dengan ini pemerintah kota surabaya membuat inovasi yakni Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (Kalimasada). Agar inovasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan mencapai kesuksesan, maka Walikota Surabaya Eri Cahyadi menggerakkan Mahasiswa se-Indonesia untuk mewujudkan Inovasi tersebut dengan baik dan berkualitas. Proses yang diambil adalah dengan menjadikan Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai mitra Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) yang diatur oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset

dan Teknologi (Kemendikbudristek).

Pemerintah kota (pemkot) surabaya terus berinovasi untuk memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat. Pemkot meluncurkan program kalimasada (kawasan lingkungan masyarakat sadar adminduk) dalam apel bersama yang berlangsung di halaman balai kota surabaya, kamis (18/11/2021). Wali kota surabaya eri cahyadi hadir sekaligus pemimpin apel tersebut. Hadir pula, forum koordinasi pimpinan daerah kota surabaya, kepala perangkat daerah (PD) di lingkup pemkot, camat hingga ketua RT perwakilan dari 31 kecamatan se-surabaya.w wali kota eri cahyadi mengatakan, dengan diluncurkannya program kalimasada, maka beberapa layanan adminduk kini dapat diurus warga melalui ketua RT setempat. Dengan demikian, warga tak perlu datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (dispendukcapil) surabaya. “saya berharap di tingkat level yang paling dekat dengan masyarakat, yakni RT, itu semuanya data (adminduk) bisa diselesaikan tanpa harus bertemu dengan dispendukcapil,” kata walikota eri di halaman balai kota surabaya.

Lalu ditegaskan dengan diberi himbauan rutin kepada rt/rw setempat baik melalui kecamatan atau kelurahan untuk tidak diperbolehkan memungut biaya dari layanan adminduk ke warga - warga. Memang tidak ada pengawasan khusus yang dilakukan di lapangan saat melakukan layanan kepada masyarakat, maka dari itu dibutuhkan kerja sama dari masyarakat untuk diinformasikan/melapor apabila masih ada pungutan liar (pungli).

Esensi dalam program ini pemerintah Kota Surabaya ingin membangun pelayanan tidak hanya dengan pemerintahan saja melainkan melalui level yang paling rendah dan dekat dengan masyarakat terkait data adminduk melalui gotong royong kerja sama dengan masyarakat. Program terbaru Kalimasada ini dengan 4 Layanan yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Masuk dan Pindah Keluar, dapat dilakukan di tingkat yang paling rendah dan dekat dengan masyarakat yaitu Rukun Tetangga (RT) yang bersinergi dengan kelurahan dan kecamatan di setiap daerah.

Hal ini dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas lulusan perguruan tinggi dan menambah bekal untuk masa mendatang guna memasuki dunia kerja yang semakin ketat persaingannya. Selain itu dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, banyak sekali inovasi pembaharu yang diciptakan guna menunjang kemudahan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

## **B. METODE**

Untuk mengumpulkan mahasiswa yang akan diseleksi untuk lolos Magang, Dispendukcapil mengambil kebijakan untuk memberikan lowongan dan berbagai persyaratan yang sudah disebar keseluruh sosmednya. Setelah mahasiswa terkumpul akan di sebar ke seluruh kantor kelurahan se-Surabaya untuk melaksanakan magang kerja praktek.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang dilakukan di kantor kelurahan pacarkeling. Kantor kelurahan atau lurah yang berada di wilayah Kota Surabaya ini melayani izin untuk pengurusan surat keterangan domisili, pengurusan NPWP, Surat Kelakuan Baik, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu

Kantor Kelurahan Pacarkeling, Surat Keterangan Usaha, Surat Usaha Mikro, dan Surat Pernyataan Miskin, surat domisili sementara dan lainnya.

Kegiatan magang yang dilakukan selama 4 bulAn terhitung mulai tanggal 5 September 2022 s/d 24 Desember 2022. Di hari Senin s.d Kamis dimulai pada pukul 07.30 s.d 16.00. tetapi jika pada hari Selasa malam ada pelayanan dui balai RW (Sayang Warga) jadi pelaksanaan kegiatan magang hingga pukul 20.00. Dan untuk hari jum'at dimulai pukul 07.30 s.d 15.00.

Dalam kegiatan praktek kerja magang ditempatkan di Kantor Kelurahan Pacarkeling yang beralamat di Jolotundo baru Jl. Jolotundo Baru III No.14, RT.009/RW.01, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota SBY, Jawa Timur 60131 Kegiatan yang dilakukan ketika di kantor Kelurahan Pacarkeling yakni:

1. Mengentry data, Kegiatan mengentry data yang dimaksud adalah membantu memproses data pemohon/warga yang sedang mengajukan permohonan menggunakan aplikasi Klampid New generation (KNG). Dengan berlakunya inovasi KNG masyarakat surabaya dapat lebih mudah untuk mengatasi permasalahan Administrasi Kependudukan (Adminduk). Yang nantinya bertujuan agar masyarakat surabaya lebih sadar dengan masalah Adminduk tsbt.
2. Kegiatan Sayang Warga, Kegiatan sayang warga yakni kegiatan langsung sapa/terjun langsung pada masyarakat yang biasa dilakukan di seluruh balai RW Kelurahan Pacarkeling. Kegiatan tersebut dilakukan agar warga lebih mudah dalam mengatasi permasalahan Adminduk dan tidak perlu jauh-jauh ke Kantor Kelurahan.



*Gambar 1 Alur pembuatan Dokumen melalui Aplikasi Klampid New Generation*

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

Magang merupakan kegiatan mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman kerja praktis yang sesuai dengan bidang yang dipilih. Melalui kegiatan magang, yang merupakan perpaduan antar studi analisis, mahasiswa diharapkan dapat mempelajari, mengamati, sekaligus memberikan pemecahaan masalah atau saran terhadap setiap permasalahan yang muncul diperusahaan, sebagai salah satu ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dilakukan selama kuliah.



*Gambar 2 Pelayanan Adminduk di Balai RW10*

*Gambar 3 Pelayanan Adminduk di Kantor Kelurahan Pacarkeling*

Kegiatan magang kaliini yang berfokus pada Optimalisasi Program Kalimasada, yang mana Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Adminduk) merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam merintis tercapainya lingkungan/kampung yang tertib adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar adminduk. Program ini dilaksanakan Ketua RT pada setiap Kecamatan se-Kota Surabaya sekaligus sebagai perintis layanan adminduk di Lingkungan Rukun Tetangga guna lebih mendekatkan pelayanan Adminduk kepada masyarakat.

Kegiatan magang yang dilakukan selama 4 bulan terhitung mulai tanggal 5 September 2022 s/d 24 Desember 2022. Di hari Senin s.d Kamis dimulai pada pukul 07.30 s.d 16.00. tetapi jika pada hari Selasa malam ada pelayanan di Balai RW (Sayang Warga) jadi pelaksanaan kegiatan magang hingga pukul 20.00. Dan untuk hari jum'at dimulai pukul 07.30 s.d 15.00. Dalam kegiatan praktek kerja magang ditempatkan di Kantor Kelurahan Pacarkeling yang beralamat di Jolotundo baru Jl. Jolotundo Baru III No.14, RT.009/RW.01, Pacar Keling, Kec. Tambaksari, Kota SBY, Jawa Timur 60131.

Pada saat melakukan permohonan Adminduk usahakan untuk; Penyampaian permasalahan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud harus melampirkan dokumen sesuai permohonan pemohon yang telah dijelaskan oleh petugas Kelurahan. Penyampaian permasalahan pelayanan administrasi kependudukan harus:

1. Menggunakan Bahasa dan kalimat yang santun
2. Tidak berisi kata menghina pemohon dan Negara

## **D. PENUTUP**

### **Simpulan**

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Administrasi Kependudukan yang di inisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan program Optimalisasi Program Kalimasada atau Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan yang telah saya lakukan di Kelurahan Nginden Jangkungan sebagai tempat magang, membawa dampak yang sangat baik. Mulai dari kegiatan awal observasi analisis kondisi dan informasi dan permasalahan yang terdapat dilapangan kemudian sosialisasi hingga terbentuknya pencapaian pengoptimalan Program Kalimasada berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana dan target yang telah ditentukan.

#### **Saran**

Perlunya peningkatan kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan mendorong Dispendukcapil Kota Surabaya berinovasi melalui program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan).

Pengadaan Sarana dan Prasarana di balai RW untuk memudahkan pelayanan Sayang Warga seperti satu paket komputer, wifi, dan sebagainya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Chihik Annisa & Tita Desiana. (2015). Penyusunan Profil Kependudukan Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. [https://www.academia.edu/19823027/Profil\\_Kependudukan\\_Kecamatan\\_Tambaksari\\_Surabaya](https://www.academia.edu/19823027/Profil_Kependudukan_Kecamatan_Tambaksari_Surabaya)
- PANRB. (2021). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/wilayah/pemerintah-provinsi-jawa-timur/pemerintah-kota-surabaya/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil>
- Setya Nanda Anggela Putri, (2022). OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN PROGRAM KALIMASADA MELALUI APLIKASI KLAMPID DI KELURAHAN NGINDEN JANGKUNGAN. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/5396/3844>