

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN
KREMBANGAN SELATAN**

Febrianto

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Febriantoa210@gmail.com;

ABSTRAK

Tujuan di laksanakan Penelitian ini untuk mengetahui proses pelaksanaan program magang oleh penulis di Kelurahan Krembangan selatan selama periode magang yang terhitung mulai 18 Agustus sampai dengan 24 Desember, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara Metode wawancara dalam kegiatan magang kerja ini dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung kepada responden atau konsultasi kepada pembimbing lapangan. Sedangkan observasi yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti dalam penelitian ini objek berupa pemahaman masyarakat dalam memahami sop dan persyaratan pengajuan dokumen administrasi kependudukan di kelurahan krembangan selatan untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh penulis. Dari beberapa kasus yang penulis temukan selama penelitian awal di kelurahan krembangan selatan prosedur dan beberapa persyaratan dalam pembuatan produk administrasi kependudukan belum sepenuhnya di ketahui oleh masyarakat kelurahan krembangan selatan masyarakat yang datang kekelurahan tidak mengetahui alur administrasi kependudukan banyak dari mereka menganggap bahwasanya proses pembuatan dan pencetakan surat-surat administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, KK, dan lain sebagainya adalah di kelurahan padahal dalam alur yang sebenarnya kelurahan hanya membantu menginputkan data sesuai prosedur yang ada, lalu data-data tersebut akan dikirimkan dan akan di validasi oleh dispendukcapil dan akan muncul hasil berupa surat-surat adminstrai kependukan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kelurahan*

ABSTRACT

The purpose of this research was to find out the process of implementing the apprenticeship program by the author in the Krembangan Selatan Village during the apprenticeship period from August 18 to December 24, the method used in this study was by means of the interview method in this work apprenticeship activity to obtain information. directly to respondents or consultation with field supervisors. While the observations were made by direct observation of the object to be examined in this research, the object was in the form of public understanding in understanding SOP and the requirements for submitting population administration documents in the Krembangan Selatan sub-district to collect the required primary data according to the topics discussed by the author.

From the several cases that the authors found during the initial research in the South Krembangan sub-district, the procedures and several requirements in making population administration products were not fully understood by the people of the South Krembangan sub-district, people who came to the kelurahan did not know the flow of population administration, many of them considered that the process of making and printing letters -population administration documents such as birth certificates, family cards, and so on are in the kelurahan even though in the actual flow the kelurahan only helps input data according to existing procedures, then these data will be sent and will be validated by the Population and Civil Registry Office and the results will appear in the form of a letter - residence administration letter.

Keywords : *Service quality, Vilage*

A. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan untuk menyusun dan mengendalikan pembuatan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan informasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan.

Dalam Pelaksanaan penelitian Penulis bermitra dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dalam kegiatan kesehariannya praktikan diberikan tugas untuk membantu di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan yang berada di Jl. Pesapen selatan No 4, Kecamatan Krembangan Kota Surabaya, Jawa Timur 60175, praktikan diberikan tugas khusus pada Divisi Pelayanan Administrasi Kependudukan untuk membantu penyelenggaraan program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan) yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya, melalui Kantor Administrasi Kependudukan.

Program Kalimasada berfokus untuk membantu masyarakat dalam membuat berbagai data yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Selama pelaksanaan Magang di kantor Kelurahan Krembangan Selatan harus mematuhi segala aturan yang berlaku dan mematuhi segala perintah yang diberikan sebagai tanggung jawab selama pelaksanaan magang dan juga membawa nama baik sendiri maupun nama baik Universitas. Dengan adanya kegiatan ini di harapkan dapat menambah pengetahuan mahasiswa tentang dunia kerja.

Dalam beberapa kejadian ada beberapa masyarakat yang meminta pembuatan surat-surat dalam waktu yang cepat bahkan meminta langsung jadi dengan alasan keperluan yang mendesak dan baru bisa mengurus di hari tersebut dan tidak bisa kembali di lain hari padahal proses input data baru saja diproses oleh pegawai kelurahan, mereka menganggap bahwa data yang sudah diinput akan langsung jadi padahal sesuai SOP yang di berikan waktu proses pembuatan surat-surat tersebut adalah satu sampai dua minggu karena pada dasarnya pegawai kelurahan khususnya bagian pelayanan hanya membantu dalam menginput data dan bila jadi lebih cepat maka pegawai kelurahan akan menghubungi melalui nomor telepon yang sudah di catat saat melakukan input data sehingga masyarakat

tidak perlu bulak balik kekelurahan hanya untuk menanyakan sudah atau belum jadinya surat yang di ajukan.

Beberapa masyarakat saat pengajuan seperti: Akta Kelahiran, sebagainya pada saat datang kekelurahan sama sekali tidak menyiapkan surat-surat sebagai pendukung untuk dibuatkan produk administrasi kependudukan yang di inginkan, padahal sesuai prosedur harus ada data pendukung, saat di beritahu dan diminta membawa atau mengambil data-data tersebut beberapa dari mereka menganggap bahwa pelayanan yang di berikan rumit dan terkesan mempersulit Padahal kelurahan hanya melaksanakan prosedur yang sudah di siapkan dan melaksanakan sesuai prosedur yang sudah ada.

B. METODE PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian penulis melakukan Wawancara dengan masyarakat di wilayah krengangan selatan metode ini salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung, Metode wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik.

Selain wawancara penulis juga menggunakan teknik observasi, observasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan (Semiawan, 2010). Sedangkan menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan. Adapun salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Metode observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata dan dibantu dengan panca indera lainnya. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang ia amati itu.

Dengan metode yang sudah disiapkan objek yang dituju adalah masyarakat di wilayah krengangan selatan tentang pemahaman masyarakat dalam memahami sop dan persyaratan pengajuan dokumen administrasi kependudukan di kelurahan krengangan selatan untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh penulis sehingga menghasilkan data yang baik untuk di evaluasi menjadi rujukan untuk laporan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis khususnya untuk kelurahan krengangan selatan.

Dari beberapa kasus yang penulis temukan selama penelitian awal di kelurahan krempangan selatan prosedur dan beberapa persyaratan dalam pembuatan produk administrasi kependudukan belum sepenuhnya di ketahui oleh masyarakat kelurahan krempangan selatan masyarakat yang datang ke kelurahan tidak mengetahui alur administrasi kependudukan banyak dari mereka menganggap bahwasanya proses pembuatan dan pencetakan surat-surat administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, KK, dan lain sebagainya adalah di kelurahan padahal dalam alur yang sebenarnya kelurahan hanya membantu menginputkan data sesuai prosedur yang ada, lalu data-data tersebut akan dikirimkan dan akan di validasi oleh dispendukcapil dan akan muncul hasil berupa surat-surat administrasi kependudukan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Penelitian yang di dilaksanakan oleh penulis selama magang di kelurahan krempangan selatan adalah Penulis di tuntut untuk bisa mengikuti alur pelaksanaan di kelurahan pada minggu pertama penulis mengikuti alur dan arahan sesuai pegawai dan staf di kelurahan krempangan selatan di sini penulis harus bisa observasi dan terbiasa dengan alur yang ada di kelurahan, tiap harinya di kelurahan banyak sekali permohonan yang masuk mulai dari Pembaruan Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Pembaruan KTP, Perubahan Alamat, Pindah Datang, Pindah Keluar dan banyak permohonan lainnya.

Penulis di berikan informasi terkait seluk beluk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan visi misi yang di jalankan oleh instansi tersebut, lalu di jelaskan juga terkait teknis pelaksanaan saat program magang nantinya di laksanakan di lapangan karena setiap mahasiswa nantinya akan ditempatkan di setiap kelurahan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menjelaskan terkait Kalimasada yang di mana ini adalah program yang akan di laksanakan oleh peserta magang nantinya.

Selain kalimasada peserta magang juga di berikan cara penggunaan aplikasi Klampid New Generation yang dimana aplikasi ini nantinya sebagai aplikasi utama yang akan di gunakan oleh peserta magang untuk melaksanakan program magang nantinya, selain memberikan pemahaman tentang aplikasi Klampid New Generation Mitra dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga menjelaskan terkait SOP yang akan di laksanakan selama program magang ini berlangsung dan juga di berikan pembekalan berupa etika dalam melakukan pelayanan publik dengan harapan peserta magang dapat menerapkan dengan baik dan memberikan hasil yang baik.

Selama Sebulan penulis mempelajari ilmu yang diberikan oleh staf di kelurahan selama belajar dan melihat setiap permohonan di ajukan di kelurahan penulis mengamati dan mencatat setiap proses dan syarat-syarat dalam memproses setiap permohonan, karena setiap permohonan yang diajukan di kelurahan memiliki perbedaan dalam proses dan syarat-syarat yang di perlukan dalam pengajuan tersebut banyak persyaratan yang perlu di siapkan oleh pemohon karena bila persyaratan kurang atau salah maka akan menghambat dalam memproses oleh karena itu di setiap kelurahan di beri nomor untuk menanyakan

informasi yang diperlukan oleh setiap warga di lingkungan tersebut sehingga tidak perlu repot-repot bolak-balik kekelurahan.

Setiap hari Selasa Penulis Mengikuti Program pelayanan balai RW pelayanan ini merupakan pelayanan tambahan yang diberikan kelurahan dalam setiap pengurusan Administrasi Kependudukan dan pengurusan lainnya yang masih berhubungan dengan kelurahan bisa di ajukan atau dikonsultasikan pada saat pelayanan di balai RW, untuk krembangan selatan sendiri pelayanan balai RW, setiap rw diberikan tiga petugas untuk melayani warga dalam pelayanan balai rw ini dengan diselenggarakannya pelayanan balai rw di hari Selasa dari jam 18:00 sampai 20:00 sangat membantu bagi warga yang tidak bisa datang kekelurahan pada jam kerja sehingga program ini merupakan program yang terhitung mendapatkan respon sangat baik terkhususnya untuk warga krembangan selatan. Kalimasada menjadi salah satu program yang dijalankan oleh penulis kalimasada merupakan program Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya program ini untuk memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat, 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 di sini penulis ditugaskan untuk mensosialisasikan terkait penggunaan akun klampid new generation karena nantinya bapak ibu RT akan ikut membantu dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di sini penulis mengajarkan cara penggunaan akun dan juga mendaftarkan bapak ibu RT agar memiliki akun sendiri untuk mengakses aplikasi klampid new generation dengan begitu masyarakat Surabaya khususnya masyarakat di wilayah krembangan selatan mendapatkan dampak yang positif dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Selama pelaksanaan magang penulis memberikan sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat di wilayah krembangan selatan tentang pengajuan dokumen administrasi kependudukan terutama dalam SOP dan Persyaratan-peryaratan apa saja yang di perlukan sebelum mengajukan permohonan dokumen administrasi kependudukan, setelah sebulan sosialisasi di wilayah krembangan selatan yang dibantu oleh staff kelurahan peningkatan dalam pemahaman pengurusan administrasi kependudukan mulai membaik beberapa warga mulai memahami terkait SOP pengurusan dan persyaratan apa saja yang di perlukan sebelum pengajuan dan bagi yang belum mengetahui bisa menghubungi admin kelurahan melalui nomor yang sudah disediakan oleh kelurahan untuk menjawab segala pertanyaan yang berhubungan dengan pengurusan di kelurahan.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan Penelitian yang di laksanakan oleh penulis di Kelurahan Krembangan Selatan dari awal pembekalan sampai dengan akhir pelaksanaan program magang adalah setiap pekerjaan yang dilakukan sudah memenuhi prosedur yang berlaku semua pengurusan yang berhubungan dengan kelurahan dijalankan sesuai prosedur dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sangat baik hanya saja ada beberapa masyarakat kurang paham dalam

pengurusan sehingga perlu di beri pengetahuan agar lebih mengerti dan paham dalam pengurusan yang ada di kelurahan krembangan selatan.

Saran

Saran Dari kesimpulan dan kegiatan selama program magang di kelurahan krembangan selatan penulis memberikan saran terkait lebih seringnya diadakan sosialisasi terkait apa saja syarat-syarat dan proses dalam mengajukan administrasi kependudukan di kelurahan, sosialisasi ini di harapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam pengurusan dan mengetahui syarat-syarat apa saja yang di perlukan untuk mengajukan pembuatan dokumen kependudukan dengan dilakukanya sosialisasi di harapkan tidak banyak masyarakat yang bolak balik kekelurahan hanya karena kekurangan dokumen persyaratan dalam pengurusan dokumen terkhususnya untuk masyarkat di wilayah krembangan selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bawole, D. S., Lengkong, F. D., & Kiyai, B. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).
- Dahri, J., Paranoan, D. B., & Idris, A. (2017). *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 2(3), 433–444. Kinerja Aparatur pada era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial. At-Taqaddum.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*
- Newman, W. Lawrence, (2013), *Metodelogi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (edisi7), PT Indeks, Jakarta