

**PENDAMPING LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI KELURAHAN JAMBANGAN**

**Yafie Amaratus Sania**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[yafiesania27@gmail.com](mailto:yafiesania27@gmail.com);

**ABSTRAK**

Magang adalah sebuah bentuk kegiatan pembelajaran yang memberikan wawasan dan pengalaman praktik kepada mahasiswa mengenai kegiatan nyata di dunia kerja yang dilaksanakan selama 1 semester. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya atau Dispendukcapil Surabaya adalah dinas yang menangani tentang pencatatan kependudukan. Di era digitalisasi saat ini pelayanan publik oleh Dispendukcapil Kota Surabaya selalu memberikan berbagai inovasi yang digunakan sebagai upaya mempermudah dalam proses pelayanan kebutuhan warga Kota Surabaya. Selama pelaksanaan magang berlangsung, dapat memberikan gambaran praktik kerja dalam bidang pemerintahan khususnya dalam hal kependudukan. Dari sisi mahasiswa, mitra, maupun universitas selalu bersangkutan dimana secara umum mahasiswa dalam melaksanakan magang pernah mengalami hambatan, namun mendapat pengalaman dan dapat belajar dengan bimbingan dosen pembimbing dan mentor masing-masing. Pelayanan Akun Klampid New Generation adalah layanan Administrasi Kependudukan seperti akta kelahiran bagi yg belum memiliki NIK (bayi baru lahir), akte kelahiran bagi yang sudah memiliki NIK, akte kematian, perubahan KK, pindah keluar, cetak ulang KTP, pengajuan KIA yang dapat diakses oleh seluruh warga Kota Surabaya.

**Kata kunci:** *Magang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Inovasi*

**A. PENDAHULUAN**

Magang atau praktik kerja adalah bentuk kegiatan pembelajaran yang memberikan wawasan dan pengalaman praktik kepada mahasiswa mengenai kegiatan di dunia industri, dunia usaha, dan dunia kerja yang dilaksanakan selama 1 semester. Kegiatan magang ini diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk mendukung program Merdeka Belajar. Magang Kerja ini merupakan suatu kegiatan praktik bagi mahasiswa dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut, yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi.

Magang dan Studi Independen Bersertifikat atau biasa disebut dengan MSIB ialah sebuah program magang yang dipercepat dengan pengalaman dan pendampingan belajar yang dilaksanakan dengan baik. Program MSIB Kampus Merdeka ini merupakan program yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan menggandeng kurang lebih 122 mitra di seluruh Indonesia.

Tujuan Kemendikbudreistek menyelenggarakan program ini untuk memastikan mahasiswa mendapatkan keterampilan dan kompetensi utama, terbaik, dan terkini untuk menghadapi dunia masa depan. Program ini dapat diikuti oleh seluruh mahasiswa Indonesia dengan ketentuan dimulai dari program D2 minimal semester 3, D3 minimal semester 4, dan D4/S1 minimal semester 5. Dengan mengikuti program ini mahasiswa dapat memperoleh magang/praktik kerja selama 1 semester serta konversi mata kuliah 20 sks dan sertifikat kompetensi dari mitra.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya atau Dispendukcapil Surabaya adalah dinas yang menangani tentang pencatatan kependudukan, diantaranya menangani hal mulai dari kelahiran, kematian, izin tinggal warga pendatang, pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan kartu keluarga, dan pembuatan akta kelahiran. Pelayanan publik tentunya menjadi tolah ukur keberhasilan pemerintah melalui birokrasi, praktik yang dapat mencirikan good governance bisa dilihat dari cara pemerintah memberikan kebijakan pelayanan publik yang nyata, mudah dan juga transparan terhadap layanan yang diberikan dan diterapkan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat ini banyak pemerintah dalam menjalankan tugas, aktivitas bahkan pengawasan terhadap kinerja pemerintah sudah banyak yang menggunakan e-government untuk bisa mewujudkan good governance. Dengan cara e- government ini pemerintah bisa menerapkan kualitas pelayanan dengan menggunakan teknologi untuk dapat menjawab tuntutan terhadap kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses pelayanan yang dilakukannya bisa dilakukan dengan cepat dan tepat.

Dispendukcapil kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dimana di dalam dinas tersebut melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud yaitu, perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, pengelolaan ketatausahaan dinas, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya.



Gambar: Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Dalam tingkat provinsi, sasaran Rencana Strategis Kementerian Dalam Negeri memiliki benang merah dengan Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja

Transmigrasi dan Kependudukan selaku SKPD yang berwenang di tingkat provinsi. Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan memiliki target capaian jumlah kepemilikan KTP-el dengan NIK (Nomor Induk Kependudukan) Tunggal melalui perekaman data KTP-el.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Magang**

Dalam Pelaksanaan Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) dengan mitra Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dan di tempatkan di Kelurahan Jambangan Kecamatan Jambangan. Selama pelaksanaan magang tersebut terdapat beberapa permasalahan pada internal maupun eksternal baik dari segi fasilitas ataupun dari segi sumber daya manusia yang berada di wilayah Kelurahan Jambangan. Dengan adanya program Magang dan Studi Independen Bersertifikat ini di luncurkan untuk memberikan kesadaran untuk masyarakat agar peduli dan paham akan adanya sadar administrasi kependudukan.

### **Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.**

Pemerintah Kota Surabaya merupakan pusat pemerintahan yang berada di kota Surabaya yang didalamnya terdapat bermacam-macam instansi dan dinas yang mengurus segala kebutuhan untuk kota Surabaya, dimana didalamnya terdapat dinas keluarga berencana pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, dinas komunikasi dan informatika, dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dinas kepemudaan dan olahraga, dinas kesehatan, dinas koperasi usaha mikro dan perindag, dinas lingkungan hidup, dinas pariwisata dan kebudayaan, dinas pendidikan, dinas penanam modal dan ptsp, dinas perikanan, dinas pertahanan, dinas perpustakaan dan kearsipan, dinas perhubungan, dinas pekerjaan umum dan tata ruang, dinas perumahan dan kawasan permukiman, dinas pemberdayaan masyarakat dan desa, dinas pertanian, satpol pp, sosial dan tenaga kerja.

### **Inovasi**

Inovasi Pelayanan Akun Klampid New Generation adalah layanan Administrasi Kependudukan seperti akta kelahiran bagi yg belum memiliki NIK (bayi baru lahir), akte kelahiran bagi yang sudah memiliki NIK, akte kematian, perubahan KK, pindah keluar, cetak ulang KTP, pengajuan, dll. Pengajuan permohonan segala Administrasi Kependudukan dapat dilakukan dengan mandiri dengan cara mendaftarkan data diri pada Akun Klampid New Generation dimana, pemohon cukup menyiapkan Kartu Keluarga [KK], Nomor Telepon, E-mail yang Masih aktif dan password yang akan digunakan untuk login pada Akun Klampid New Generation. Warga mulai menyadari akan pentingnya akan Administrasi Kependudukan dimana warga mulai mau mendaftarkan akun di Klampid New Generation.

## **C. METODELOGI PELAKSANAAN**

Pelaksanaan Magang dan Studi Independent Bersertifikat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ini penulis ditempatkan di Kantor Kelurahan Jambangan yang beralamat di Jl. Jambangan Sawah No.1-3. Penulis ditempatkan sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan yang

terhitung dari tanggal 18 Agustus 2022 hingga 24 Desember 2022 dengan harapan penulis dapat mencapai target untuk menuntaskan tugasnya dengan baik dan berguna baik untuk kelurahan maupun untuk masyarakat di Kelurahan Jambangan.

Pada minggu pertama dan kedua penulis diberikan pembekelan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, pembekelan pada minggu pertama dilaksanakan secara daring kemudian pembekelan di minggu kedua penulis di berikan pembekelan secara luring yang bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya serta dijelaskan terkait dengan teknis pelaksanaan saat program magang nantinya yang mana setiap mahasiswa akan ditempatkan di seluruh Kelurahan yang ada di Surabaya. (Malang, 2016)

Pada pembekelan ini dijelaskan tugas utama penulis di Kelurahan nantinya dimana penulis bertugas mengaplikasikan Klampid New Generation yaitu aplikasi yang fungsinya untuk mengurus administrasi kependudukan. selain memberikan pemahaman tentang aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga menjelaskan terkait SOP yang akan di laksanakan selama program magang ini berlangsung dan juga di berikan pembekelan berupa etika dalam melakukan pelayanan pelayanan publik dengan harapan peserta magan dapat menerapkan dengan baik dan memberikan hasil yang baik.

Kantor Kelurahan Jambangan merupakan tempat kepengurusan segala permohonan warga yang merupakan anak dari Pemerintahan Kota Surabaya yang beralamat di Jambangan Sawah No. 1-3. Kelurahan Jambangan merupakan Kelurahan yang terletak di Wilayah Selatan Surabaya termasuk dalam Kecamatan Jambangan, terdiri dari 7 RW dan 29 RT. Luas Kelurahan Jambangan ialah 77.764 m<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 8708 jiwa. Dalam Pelaksanaan Magang dan Studi Independen Bersertifikat yang di tempuh oleh penulis di Kelurahan Jambangan 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 Jambangan ini penulis harus bisa observasi dan terbiasa dengan alur yang ada di Kelurahan. Penulis mampu mengikuti pekerjaan yang ada di Kelurahan Jambangan, selain itu penulis juga mampu membantu segala pekerjaan yang ada pada Kelurahan Jambangan dengan baik. Dapat mengajarkan kepada Kader Surabaya Hebat (KSH) untuk belajar digital dengan lihai dan handal. Dapat membantu pengurusan segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan.



Gambar: Kantor Kelurahan Jambangan

### **C. PEMBAHASAN**

#### **Hasil yang Dicapai dalam Pelaksanaan Magang**

Dalam Pelaksanaan Magang dan Studi Independen Bersertifikat yang di tempuh oleh penulis di Kelurahan Jambangan 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 Jambangan ini penulis harus bisa observasi dan terbiasa dengan alur yang ada di Kelurahan. Penulis mampu mengikuti pekerjaan yang ada di Kelurahan Jambangan, selain itu penulis juga mampu membantu segala pekerjaan yang ada pada Kelurahan Jambangan dengan baik. Dapat mengajarkan kepada Kader Surabaya Hebat (KSH) untuk belajar digital dengan lihai dan handal. Dapat membantu pengurusan segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan.

#### **Analisis Pelaksanaan Magang**

Selama pelaksanaan Magang berlangsung, beberapa hal yang dapat dianalisis dari sisi mahasiswa, mitra, maupun universitas selalu bersangkutan. Secara umum mahasiswa dalam melaksanakan magang pernah mengalami hambatan, melainkan mendapat pengalaman dan dapat belajar yang baik dengan bimbingan dosen pembimbing masing-masing. Beberapa analisis yang dapat dinilai adalah:

1. Analisis Peningkatan  
Selama pelaksanaan magang Pemerintah Kota Surabaya khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya selalu mengalami inovasi baru dimana Dispendukcapil bisa mengikuti perkembangan di era digital ini. Dispenduk mampu mengembangkan segala bentuk kepengurusan yang dibutuhkan oleh warga Kota Surabaya agar mudah, efektif dan efisien.
2. Analisis Hambatan  
Namun tidak lepas dari kekurangan selama pelaksanaan magang beberapa hambatan tak jarang terjadi, salah satunya adalah kurang kesiapan Pemerintah Kota Surabaya kurang memperhatikan bagaimana jika ada kendala yang ada pada inovasi Klampid New Generation selain itu juga Pemerintah Kota Surabaya kurang dalam memberikan sosialisasi terhadap warga Kelurahan Jambangan yang seharusnya Pemerintah harus memperhatikan apakah warganya sudah paham betul akan digital.
3. Analisis Cara Penyelesaian  
Dengan adanya peningkatan, namun tak lepas dari kekurangan tetapi Pemerintah Kota Surabaya kepada Kelurahan Jambangan memiliki cara untuk segala kekurangan yang ada, Pemerintah mampu memberikan solusi untuk segala kendala yang terjadi. Salah satunya ialah dimana kepengurusan yang seharusnya dilakukan secara mandiri namun bagi warga yang kurang paham akan digital dapat dibantu oleh petugas Kelurahan maupun Kecamatan sehingga warga hanya tinggal menyiapkan berkas apa saja yang dibutuhkan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

## **D. PENUTUP**

### **Simpulan**

Program Kalimasada yang telah diterapkan Pemerintah Kota Surabaya dapat memberikan kontribusi pada kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan dengan pengaplikasian pelayanan Akun Klampid New Generation yang merupakan layanan Administrasi Kependudukan seperti akta kelahiran bagi yg belum memiliki NIK (bayi baru lahir), akte kelahiran bagi yang sudah memiliki NIK, akte kematian, perubahan KK, pindah keluar, cetak ulang KTP, pengajuan KIA dengan menggunakan system database oracle, sistem operasi linux ubuntu server dan web server apache.

Pengajuan permohonan segala Administrasi Kependudukan dapat dilakukan secara mandiri dengan cara mendaftarkan data diri pada Akun Klampid New Generation dimana pemohon cukup menyiapkan Kartu Keluarga [KK], Nomor Telepon, E-mail yang Masih aktif dan password yang akan digunakan untuk login pada Akun Klampid New Generation. Warga mulai menyadari akan pentingnya akan Administrasi Kependudukan dimana warga mulai mau mendaftarkan akun di Klampid New Generation.

Etika diperlukan untuk pembaharuan dan perbaikan pelayanan publik. Konflik kepentingan, korupsi, dan birokrasi menyebabkan buruknya pelayanan publik. Masalahnya bukan hanya terletak pada kualitas moral seseorang (jujur, adil, *Fair*), namun terutama pada sistem yang tidak kondusif. Selain itu daya tanggap terhadap keluhan, masalah, aspirasi publik. Birokrasi yang baik adalah birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, aspirasi publik.

### **Saran**

Terdapat 3 inovasi dalam peningkatan website Klampid New Generation yang dapat dilakukan untuk meminimalisir hambatan dalam pelaksanaan kepengurusan administrasi kependudukan

1. Verifikasi Akun, artinya ialah keketatan verifikasi data oleh petugas kelurahan yang diinput Kader Surabaya Hebat (KSH) di akun yang telah disediakan contohnya Aplikasi Sayang Warga dan Aplikasi Cek In Warga.
2. Form Pengaduan Online Berisikan (nik, nama pelapor, alamat, no telp, email) berdasarkan dari Sub Permasalahan (akta kelahiran dgn/tanpa nik, akta kematian, cetak ulang/perubahan kk, e-ktp, kia, pindah keluar/wni) Dengan menggunakan instruksi: Sampaikan permasalahan anda dengan jelas agar kami dapat membantu masalah anda.
3. Petunjuk penggunaan website Klampid New Generation yang lengkap, agar pengguna akun dapat menjalankan akunnya dengan baik dan benar.
4. Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan seperti sosialisasi terhadap masyarakat terkait prosedur pelayanan, sinkronisasi dengan kelurahan guna tidak adanya kesalah pahaman antara pihak birokrasi dengan masyarakat dimana sebenarnya Aplikasi Klampid New Generation dapat diakses oleh seluruh warga Kota Surabaya.
5. Lebih meningkatkan persediaan blanko untuk kepentingan dokumen kependudukan guna menjaga kestabilan pelayanan.

6. Lebih meningkatkan kekompakan antar birokrasi agar terciptanya harmonisasi dalam kerja sama.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Malang, D. I. S. M. A. (2016). *Laporan individu program magang iii*.
- Parsons, Wayne. (2006). *Publik Policy: Pentgantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Dialih bahasakan oleh Tri Wibowo Budi Santoso. Jakarta: Kencana
- Gie, The Liang. (1993). *Keadilan sebagai Landasan Bagi Etika Administrasi Pemerintahan dalam Negara Indonesia*. Yogyakarta: Liberty