



## Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Bagi Warga Pindah Datang di Kelurahan Panjangjiwo

Kama Astrid Firdasari<sup>1</sup>, Susi Hardjati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

---

### Abstract

Received: 14 Agustus 2023  
Revised: 15 September 2023  
Accepted: 22 September 2023

Kota Surabaya menjadi salah satu kota metropolitan di Indonesia yang menjadi kota tujuan perpindahan penduduk. Berdasarkan data pada tahun 2020, setidaknya 25.723 penduduk Kota Surabaya merupakan penduduk pindah datang. Menanggapi fenomena tersebut, pemerintah Kota Surabaya harus mampu menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang prima khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Oleh karena itu optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan bagi warga pindah datang sangat diperlukan khususnya di Kelurahan Panjangjiwo. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis bentuk optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan bagi warga pindah datang di Kelurahan Panjangjiwo. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun artikel penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu penyebaran tanggung jawab kepada setiap anggota dalam organisasi, keterlibatan individu dalam pengambilan keputusan, dan rasa kedekatan organisasi kepada pelanggan. Hasil dari penelitian penulis selama magang menampilkan kenyataan bahwa pelaksanaan optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan bagi warga pindah datang di Kelurahan Panjangjiwo dilihat dari sudut pandang teori pemberdayaan pelayanan publik telah terselenggara dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Surabaya.

**Keywords:** Pemberdayaan pelayanan publik, optimalisasi, administrasi kependudukan, pindah datang

(\*) Corresponding Author: [kamafirda@gmail.com](mailto:kamafirda@gmail.com).

**How to Cite:** Firdasari, K. A., & Hardjati, S. (2023). Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Bagi Warga Pindah Datang di Kelurahan Panjangjiwo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8403270>.

---

### PENDAHULUAN

Kehidupan bermasyarakat, bernegara, dan berbangsa menjadi siklus kehidupan yang sangat dinamis dimana tiap individu akan mengalami berbagai peristiwa penting seperti perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, perceraian, dan peristiwa penting lainnya. Semua peristiwa-peristiwa yang terjadi di masyarakat tersebut perlu dilakukan pencatatan sebagai bentuk legalitas identitas penduduk dan menciptakan masyarakat yang tertib. Dari legalitas identitas penduduk diharapkan negara mampu menjamin dan memberikan perlindungan kepastian hukum terutama pada hak sipil penduduk. Menindaklanjuti harapan tersebut perlu adanya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional karena akan sangat berpengaruh terhadap kemutakhiran dan kevalidan data kependudukan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersinggungan langsung dengan kehidupan warga yaitu pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Seiring dengan perkembangan populasi manusia, kemutakhiran kependudukan warga negara sangat dibutuhkan dalam pembangunan negara karena secara keseluruhan administrasi kependudukan menjadi dasar bagi pelayanan administrasi lainnya (Zulfikar; Rozaili; Hansyar, 2022). Administrasi kependudukan disebut sebagai serangkaian kegiatan dengan tujuan untuk menata dan menertibkan dokumen-dokumen kependudukan antara lain pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, dan pengelolaan informasi kependudukan. Selanjutnya dari data-data kependudukan yang telah termutakhir dan terkoordinir akan di pendayagunakan hasilnya untuk pengembangan inovasi pelayanan publik dan pembangunan sektor-sektor negara lainnya (Yayat, 2017). Keanekaragaman populasi penduduk akan sangat mempengaruhi birokrasi dalam pengambilan keputusan karena berhubungan dengan pelayanan publik sehingga mampu menyesuaikan antara kebijakan birokrasi dengan perkembangan penduduk. Kebijakan pemerintah yang sesuai dengan keadaan di masyarakat akan memberikan efek domino yang positif dalam meningkatkan kualitas hidup penduduk, tingkat kesejahteraan masyarakat, dan pembangunan negara. Mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar, pemerintah Indonesia menerapkan sistem desentralisasi sehingga memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk berinovasi menciptakan pelayanan publik terpadu yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah masing-masing. Sistem desentralisasi ini memberikan peluang terselenggaranya pelayanan publik dalam alur birokrasi yang lebih efektif dan efisien terutama pada administrasi kependudukan (Soraya, 2019). Perihal tersebut termuat pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Keberadaan Undang-Undang ini menjadi dasar hukum bagi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan berisikan mengenai pengaturan serta sistem yang mencitrakan bentuk reformasi dalam bidang administrasi kependudukan.

Dari hasil registrasi penduduk yang dilaksanakan pada tahun 2020 menunjukkan jumlah penduduk Kota Surabaya setidaknya mencapai 3.157.126 jiwa. Namun dari total yang ada tidak semua penduduk yang bertempat tinggal dan menetap di Kota Surabaya merupakan penduduk asli Kota Surabaya. Mengacu pada data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya di tahun 2020 terdapat kurang lebih 25.723 penduduk merupakan penduduk pindah datang dari luar Kota Surabaya dengan rincian 12.733 penduduk laki-laki dan 12.990 penduduk perempuan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2021).

Berdasarkan fenomena tersebut, pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan regulasi melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Diterangkan di dalamnya bahwasannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan perangkat daerah sebagai instansi pelaksana di bidang urusan administrasi kependudukan. Sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang menaungi bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus berupaya untuk berinovasi dan menyempurnakan pelayanan

administrasi kependudukan. Keterlibatan Website E-Klampid dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah bukti inovasi yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam peningkatan akredibilitas dan keakuratan dalam bidang kependudukan.

E-Klampid atau Klampid New Generation (KNG) dapat diakses melalui website dan/atau aplikasi yang bisa diunduh melalui Play Store pada smartphone yang berbasis Android. Dalam pengoperasiannya E-Klampid dibedakan menjadi dua yaitu website akun pribadi warga dan website akun kelurahan. Pelayanan administrasi kependudukan yang tersedia di E-Klampid dibedakan menjadi empat macam yaitu pelayanan umum, pemutakhiran data penduduk, pencatatan sipil, dan pendaftaran penduduk. Namun tidak semua menu pelayanan publik yang tersedia di KNG dapat diakses mandiri oleh pemohon. Terdapat beberapa menu yang tidak bisa diakses oleh pemohon seperti menu pindah datang dari luar Kota Surabaya. Perihal tersebut dilakukan untuk tetap menjaga kerahasiaan dan keakuratan data kependudukan

## **LANDASAN TEORI**

### **Pemberdayaan Pelayanan Publik**

Pemberdayaan diartikan sebagai bentuk pendekatan yang berfokus pada klien. Dimana mampu membentuk klien yang memiliki kesadaran akan kebutuhan perubahan yang ada, memiliki cukup pengetahuan dan rasa percaya diri untuk kebutuhan perubahan. Menurut Rasul (2018) dilihat dari pendekatan manajemen, pemberdayaan menitikberatkan pada proses pemindahan kewenangan dan tanggungjawab dari pemegang kekuasaan kepada anggotanya dengan cara memberikan stimulasi dan motivasi supaya mereka mau menjadi lebih berdaya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Stewart dalam Rasul (2018) tujuan pemberdayaan pelayanan publik yaitu untuk melimpahkan kewenangan pimpinan kepada bawahannya sehingga menimbulkan rasa memiliki dan tanggungjawab dengan harapan mampu melakukan pendekatan yang paling baik kepada customer.

Menurut Cook dan Macaulay (1997) dalam Anwaruddin (2006) dijelaskan bahwa pemberdayaan menjadi alat yang ditujukan guna memperbaiki kinerja instansi atau organisasi melalui ; (a) penyebaran tanggung jawab kepada setiap anggota bawahannya; (b) keterlibatan individu dalam pengambilan keputusan; (c) rasa kedekatan organisasi kepada pelanggan. Keuntungan utamanya yaitu naiknya rasa tanggung jawab dari setiap anggota sebagai dampak dari keikutsertaan dalam pengambilan keputusan dan keduanya akan mempengaruhi kinerja dari organisasi terkait.

Menurut Abdul Wahab (1998) dalam Anwaruddin (2006) dari lingkup pelayanan publik, masyarakat memiliki peran penting dalam penyempurnaan kualitas pelayanan publik sebagai bentuk upaya pemberdayaan masyarakat. Salah satu tolak ukur untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yaitu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan setiap individu sebagai penerima produk pelayanan publik. Sedangkan cara untuk mengetahui kebutuhan masyarakat yaitu

mengajak masyarakat untuk turut berpartisipasi secara aktif dalam penyempurnaan dan pengambilan keputusan mengenai pelayanan publik.

Praktik pemberdayaan pelayanan publik seperti penjelasan diatas dapat dilihat dari pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dimana dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, Dispenduk Kota Surabaya melibatkan semua stakeholder yang bersangkutan dimulai dari tingkat tertinggi sampai tingkat terendah dalam struktur pemerintahan yaitu kelurahan. Setiap kelurahan di Kota Surabaya harus mampu menyediakan pelayanan administrasi kependudukan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Setiap petugas kelurahan mendapatkan pelatihan dan pemberdayaan untuk memperoleh standar kompetensi petugas. Setelahnya pemberdayaan ke masyarakat dilakukan melalui pelayanan sampai ke Balai RW, memberdayakan RW dan RT untuk memberikan sosialisasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Dilengkapi dengan proses permohonan administrasi kependudukan yang langsung melibatkan masyarakat dimana masyarakat dapat melakukan pengajuan mandiri secara online melalui aplikasi atau website E-Klampid namun tetap dalam pengarahannya dari kelurahan apabila terdapat kendala dalam proses pengajuan secara mandiri.

#### **Administrasi Kependudukan**

Menurut Soewarno (1995) dalam Khaerunnisa & Nofiyati (2020) administrasi merupakan kegiatan atau aktifitas yang meliputi surat-menyurat, catat-mencatat, agenda, pembukuan, dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Menurut Siagian dalam Sudriamunawar (2012) dikutip oleh Cristianingsih (2018), administrasi diartikan keseluruhan dari proses kerjasama yang terjadi diantara dua orang atau lebih berdasarkan atas rasionalitas tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Khaerunnisa & Nofiyati (2020) penduduk yaitu orang yang bertempat tinggal di wilayah geografis Republik Indonesia setidaknya minimal selama 6 bulan dengan tujuan untuk menetap. Selanjutnya dasar hukum mengenai kebijakan administrasi kependudukan diatur pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang mengalami perubahan menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, disebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Output hasil dari administrasi kependudukan ini selanjutnya dipergunakan untuk menunjang tata kelola pemerintahan, pelayanan publik, dan pembangunan (Hasrul et al., 2023). Meningkatkan keterpaduan serta ketertiban administrasi kependudukan akan memberikan dampak positif bagi perencanaan kebijakan dan program pembangunan (Purba et al., 2019). Oleh karenanya sangat diperlukan bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang bersistem pelayanan kependudukan yang terintegrasi dan mampu merealisasikan database penduduk.

Berkas-berkas administrasi kependudukan memuat mengenai hal-hal penting yang bersifat privasi dan berisikan mengenai perihal kependudukan dan

peristiwa penting yang terjadi pada penduduk tersebut. perihal tersebut wajib dan harus dicatatkan oleh penduduk terkait dan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik harus mampu mencatatkan setiap peristiwa yang terjadi sebagai upaya legalitas kependudukan yang diakui berdasarkan dasar hukum. Perihal kependudukan dan peristiwa penting meliputi perpindahan penduduk baik dari dalam kota maupun luar kota, perubahan status kependudukan seperti kelahiran, kematian, perubahan nama, perubahan domisili tempat tinggal, perkawinan, pengangkatan anak, perceraian, dan perihal kependudukan lainnya (Hasrul et al., 2023).

### **Pindah Datang**

Pindah datang penduduk di wilayah Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diatur pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 15 ayat (1) menyebutkan penduduk warga negara Indonesia yang pindah dalam wilayah Negara Republik Indonesia wajib melapor kepada instansi pelaksana di daerah asal untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah. Perpindahan penduduk merupakan hak asasi manusia yang telah dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Syahri Ramadoan et al., 2019).

Termuat pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administarsi Kependudukan disebutkan bahwa perpindahan penduduk dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu pindah dalam kota dan pindah datang. Pindah dalam kota yaitu perpindahan penduduk yang terjadi dalam lingkup Kota Surabaya sehingga tidak membutuhkan SKPWNI, pemohon hanya memenuhi persyaratan-persyaratan dokumen yang dibutuhkan di tempat tujuan pindah. Sedangkan pindah datang merupakan perpindahan penduduk dari luar Kota Surabaya datang ke Kota Surabaya dengan tujuan untuk menetap yang dilengkapi dengan berkas Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) dari daerah asal. Selanjutnya untuk pengajuan permohonan tinggal di Kota Surabaya harus mampu mengikuti dan melengkapi persyaratan dokumen-dokumen lainnya untuk pengajuan pindah datang di tempat tujuan.

### **METODE**

Jenis metode yang digunakan dalam penyusunan artikel penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Suyanto (2005) dalam Purba et al. (2019) metode penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang menerangkan mengenai masalah atau objek tertentu dengan secara rinci. Sedangkan untuk pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dimana akumulasi data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Menurut sugiyono (2005) dalam Purba et al. (2019) pendekatan dengan metode penelitian kualitatif diperuntukan guna meneliti kondisi obyek yang bersifat alamiah, peneliti sebagai alat kunci, akumulasi data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, serta hasil penelitian lebih berorientasi pada makna daripada generalisasi. Penyusunan artikel ilmiah ini didukung dengan data primer dan data sekunder. Adapun data primer yang digunakan meliputi informan, catatan penelitian, dan pengamatan penulis. Sedangkan data sekunder antara lain jurnal,

buku, referensi internet, dan media berita lainnya yang berhubungan dalam penyusunan artikel. Penyusunan artikel ini berfokus pada optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan bagi warga pindah masuk di Kelurahan Panjangjiwo berdasarkan teori pemberdayaan oleh Cook dan Macaulay yang memiliki 3 (tiga) aspek yaitu Penyebaran Tanggung Jawab Kepada Setiap Anggota Dalam Organisasi, Keterlibatan Individu Dalam Pengambilan Keputusan, dan Rasa Kedekatan Organisasi Kepada Pelanggan.

Penelitian ini akan mendeskripsikan mengenai suatu fenomena yang sedang terjadi saat ini yang kemudian untuk dijelaskan lebih rincinya sebagaimana adanya fenomena tersebut terjadi di lapangan. Selanjutnya dengan penggunaan pendekatan kualitatif diharapkan mampu lebih menekankan pada poin pemahaman secara mendalam terkait fenomena yang diteliti. Penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif dalam penulisan ini bertujuan guna menjelaskan mengenai tingkat pemahaman administrasi kependudukan bagi warga pindah datang khususnya di Kelurahan Panjangjiwo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebagai bagian dari administrasi kependudukan, proses permohonan pindah datang harus tetap melalui petugas kelurahan karena warga tidak bisa mengajukan secara mandiri melalui E-Klampid. Hal ini dikarenakan pindah datang merupakan bagian dari pendaftaran penduduk baru sehingga untuk menghindari pemalsuan data dan ketidakakuratan data penduduk yang pindah, lebih baik pengajuan dilakukan oleh petugas kelurahan disertai dengan outreach atau survey langsung untuk membuktikan bahwa yang pindah benar-benar berdomisili di alamat tersebut dan dapat melakukan sosialisasi mengenai administrasi kependudukan kepada orang yang bersangkutan langsung. Dengan ini diharapkan optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan bagi warga pindah datang bisa berhasil. Pengujian keberhasilan optimalisasi masyarakat bagi warga pindah datang di Kelurahan Panjangjiwo menurut teori pemberdayaan oleh Cook dan Macaulay (1997) dalam Anwaruddin (2006) memiliki 3 (tiga) aspek yaitu:

### **a. Penyebaran Tanggung Jawab Kepada Setiap Anggota Dalam Organisasi**

Dalam proses ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selaku organisasi daerah yang menaungi dalam bidang administrasi kependudukan melakukan koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan kecamatan dan kelurahan sebagai struktur pemerintah terkecil yang langsung bersinggungan dengan masyarakat. Penyajian data kependudukan Kota Surabaya telah dikonsolidasikan dengan Kementerian yang bertanggung jawab dalam bidang urusan pemerintahan dalam negeri sehingga terjamin keakuratan database penduduknya. Selanjutnya untuk pelaksanaan pelayanan administrasi publik, dapat dilakukan di kantor kecamatan dan kantor kelurahan melalui Sistem Informasi Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan (SIK) yang dipegang oleh petugas registrasi dan pembantu petugas registrasi.

Upaya penyebaran tanggung jawab kepada setiap anggota terkait pelayanan administrasi kependudukan dilakukan begitu masif. Kegiatan tidak hanya berfokus pada satu tempat melainkan disebar ke seluruh kelurahan di Kota Surabaya

mengingat wilayah yang luas dengan jumlah penduduk yang banyak sangat tidak mungkin jika pelayanan hanya dilaksanakan pada satu tempat. Oleh karena itu di setiap kelurahan terdapat petugas kelurahan dalam lingkup seksi pemerintahan dan pelayanan publik serta petugas registrasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membidangi administrasi kependudukan. Kebijakan ini bertujuan untuk lebih mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pemerintah dan penduduk baik dari segi waktu dan proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Pemberdayaan dan pelatihan juga diberikan kepada setiap petugas kelurahan dan petugas registrasi untuk menunjang kompetensi pelaksanaan agar sesuai dengan standar pelayanan. Dengan tujuan agar petugas kelurahan dan petugas registrasi mampu mengoperasikan E-Klampid dengan baik dan benar. Bahkan saat ini setiap petugas kelurahan diharuskan untuk bisa melakukan penginputan permohonan administrasi kependudukan di E-Klampid sampai keluarnya E-Kitir sebagai bukti pengurusan dokumen. Karena selanjutnya petugas kelurahan akan dimobilisasikan ke setiap Balai RW yang ada di Kelurahan terkait sebagai upaya penyebaran tanggung jawab sampai pada anggota instansi dan memberikan pelayanan publik sedekat mungkin ke masyarakat.

Khusus dalam permohonan pindah masuk, petugas kelurahan harus teliti dalam memverifikasi kebenaran dari pengajuan administrasi kependudukan yang pemohon ajukan. Petugas kelurahan harus melakukan outreach bagi warga pindah masuk untuk memastikan apakah seseorang yang mengajukan permohonan tersebut benar-benar bertempat tinggal di alamat tersebut dan tidak hanya menumpang domisili. Selain itu petugas kelurahan juga diharapkan mampu menjelaskan mengenai prosedur pindah datang, langkah-langkah yang harus dilakukan pemohon, serta mensosialisasikan mengenai dokumen kependudukan lainnya yang turut berubah karena peristiwa pindah datang tersebut. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman untuk penduduk yang baru pindah datang ke Kota Surabaya.

#### **b. Keterlibatan Individu Dalam Pengambilan Keputusan**

Pemberdayaan menjadi konsep alternatif bagi pembangunan. Oleh karenanya pemberdayaan pelayanan publik menjadi salah satu alternatif optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan karena dalam prosesnya akan melibatkan sumber daya pribadi, demokrasi, dan partisipasi dari masyarakat. Dalam proses permohonan pindah datang, warga harus dilengkapi dengan SKPWNI sebagai sumber daya pribadi, berkeinginan dan mampu mengikuti prosedur permohonan pindah datang, serta diperlukannya partisipasi dari masyarakat khususnya RT setempat yang mengetahui bahwa penduduk tersebut benar-benar tinggal di tempat tersebut. Keterlibatan petugas kelurahan sebagai aktor yang melakukan outreach sangat diperlukan untuk mengecek dan memverifikasi keberadaan dan kebenaran data pemohon. Kemudian setelah berkas pendukung dan keberadaan pemohon telah terverifikasi barulah pengajuan administrasi kependudukan guna penerbitan dokumen kependudukan di wilayah Kota Surabaya dapat dilakukan.

### c. Rasa Kedekatan Organisasi Kepada Pelanggan

Menumbuhkan rasa kedekatan organisasi dengan pelanggan tercermin dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kedatangan petugas kelurahan untuk melakukan outreach ke rumah alamat tujuan pemohon pindah datang dengan tujuan untuk membuktikan kevalidan data dan pendekatan pihak kelurahan kepada penduduk baru memberikan kesan tersendiri bagi pemohon. Berdasarkan pengalaman penulis, mayoritas penduduk pindah datang yang berasal dari luar kota menyambut dengan baik kedatangan dari petugas kelurahan yang datang untuk melakukan outreach. Selain itu juga memberikan kesan peduli dan menerima kedatangan mereka di Kota Surabaya melalui kedatangan petugas kelurahan dalam memberikan pemahaman mengenai sistem administrasi kependudukan yang ada di Kota Surabaya. Serta memberikan kesan tanggap kepada Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai keberadaan penduduknya. Melalui pemberdayaan pelayanan publik ini mampu mengoptimalkan masyarakat sadar administrasi kependudukan khususnya bagi warga pindah masuk yang secara notabene-nya merupakan penduduk luar Kota Surabaya yang belum tentu memahami dan sadar akan administrasi kependudukan.

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan teori Cook dan Macaulay (1997), Kelurahan Panjangjiwo telah melakukan upaya optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan bagi warga pindah datang sesuai kompetensi dan standar pelayanan berdasarkan regulasi yang ada. Proses pemberdayaan pelayanan publik khususnya dalam bidang kependudukan yang berorientasi pada penduduk dengan melibatkan banyak stakeholder yang bersangkutan mulai dari RT sampai pada petugas kelurahan. Dengan dibuktikan dalam pengisian form pindah datang memerlukan persetujuan pemilik rumah bagi yang pindah tidak menuju alamat sendiri dan persetujuan RT setempat mengenai perizinan kepindahannya.

Upaya optimalisasi pada warga pindah datang sangat diperlukan karena sebagai penduduk baru belum tentu memahami dan mengerti mengenai prosedur dan sistem kependudukan di Kota Surabaya dan juga menjadi salah satu langkah untuk validasi dan memproteksi penduduk yang masuk ke Kota Surabaya agar tidak disalahgunakan. Hal ini dilakukan agar tercipta keakuratan mengenai data penduduk dan tidak menjadi beban pemerintah Kota Surabaya secara sosial ekonomi serta menjadi acuan dalam pembangunan menuju smart city Kota Surabaya.

### **Saran**

Berdasarkan pemaparan diatas, adapun saran yang diberikan penulis yaitu

1. Peningkatan pemahaman RT mengenai prosedur pindah datang sehingga apabila terdapat ketidaklengkapan data pemohon ketika meminta stempel RT, bisa dibantu RT dalam memberikan pemahaman. Jadi pemohon yang datang ke kelurahan sudah siap dengan membawa berkas yang lengkap

2. Memberikan kesadaran kepada masyarakat untuk segera melaporkan kependudukan bagi anggota keluarganya yang baru saja pindah datang ke Kota Surabaya mengingat SKPWNI memiliki batas kadaluarsa yang dapat dilakukan melalui pemberdayaan peran RT

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Anwaruddin, A. (2006). Pemberdayaan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media* ..., 171–182. <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/421%0Ahttp://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/download/421/393>

Cristianingsih, E. (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2), 1–14. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/329>

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. (2021). STATISTIK SEKTORAL KOTA SURABAYA TAHUN 2021. [https://surabaya.go.id/uploads/attachments/2022/7/68192/2021\\_BAB\\_3\\_-\\_Penduduk\\_dan\\_Tenaga\\_Kerja.pdf?1657705055#:~:text=Dari hasil registrasi yang dilakukan,Surabaya mencapai 3.157.126 jiwa.](https://surabaya.go.id/uploads/attachments/2022/7/68192/2021_BAB_3_-_Penduduk_dan_Tenaga_Kerja.pdf?1657705055#:~:text=Dari%20hasil%20registrasi%20yang%20dilakukan,Surabaya%20mencapai%203.157.126%20jiwa.)

Hasrul, M., Tenri, A., Rifai, F., Bau, A., Ar, I., Faisal, M., & Assania, R. Y. (2023). SOSIALISASI SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASYARAKAT DESA MONCONGLOE LAPPARA. 11(1), 122–127.

Khaerunnisa, N., & Nofiyati. (2020). SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS WEB STUDI KASUS DESA SIDAKANGEN PURBALINGGA. *Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)*, 1(1), 25–32.

Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*, 8(2), 77–83. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>

Rasul, H. A. (2018a). PENINGKATAN PEMBERDAYAAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmiah AkMen...*, 15(3), 171–182. <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/310>

Rasul, H. A. (2018b). PENINGKATAN PEMBERDAYAAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmiah AkMen...*, 15(3).

Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Astuti, Puji*, 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>

Syahri Ramadoan, Firman Firman, & Arabiah Arabiah. (2019). Pelaksanaan Administrasi Pindah Datang Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(2), 72–77. <https://doi.org/10.59050/jian.v16i2.46>

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI\\_FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf)

Zulfikar; Rozaili; Hansyar, R. M. (2022). Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia. 1–23. <https://repository.penerbiteureka.com/media/publications/355712-kebijakan-dan-implementasi-administrasi-5712f0cd.pdf>