



Optimalisasi Pelayanan Balai RW Dan Kantor Kelurahan Untuk Administrasi Kependudukan Masyarakat Di Wilayah Tambak Wedi Kenjeran Kota Surabaya

Holisatul Amalia¹⁾, Niniek Imaningsih²⁾, Cholid Fadil³⁾

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Received: 05 September 2024
Revised: 16 September 2024
Accepted: 22 September 2024

Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu aparatur negara yang berkewajiban melayani setiap warga dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk merealisasikan hal tersebut, maka Walikota Surabaya membuat program yakni KALIMASADA “Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan” yang melalui aplikasi maupun website Klampid New Generation (KNG). Seluruh kelurahan yang ada di Kota Surabaya membuka pelayanan di kantor Kelurahan dan Balai RW termasuk di Kelurahan Tambak Wedi. Berdasarkan pengamatan di lapangan, pelayanan administrasi di kantor Kelurahan Tambak Wedi berjalan cukup baik sesuai dengan Suvei Kepuasan masyarakat (SKM). Namun untuk optimalisasi pelayanan di Balai RW masih kurang baik. Hal tersebut terjadi karena masih ada Balai RW yang tidak berjalan semestinya, seperti petugas yang berjaga sering tidak ada di balai, generasi terbaru dari aplikasi yang kurang dipahami petugas, masyarakat yang enggan mengurus di balai, dan sebagainya.

Kata Kunci:

Optimalisasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

(*) Corresponding Author:

holisatulamalia10@gmail.com,
niniekiimaningsih@gmail.com,
cholid_fadil.ep@upnjatim.ac.id

How to Cite: Amalia, H., Imaningsih, N., & Fadil, C. (2024). Optimalisasi Pelayanan Balai RW Dan Kantor Kelurahan Untuk Administrasi Kependudukan Masyarakat Di Wilayah Tambak Wedi Kenjeran Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 474-480.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13906495>

PENDAHULUAN

Pemerintah selaku aparatur negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan Publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang merupakan perangkat daerah selaku Instansi Pelaksana membidangi urusan administrasi Kependudukan.

Berdasarkan peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022, Administrasi Kependudukan adalah 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. Segala kepengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara mandiri, di kantor Kelurahan, maupun di Balai RW sesuai domisili. Salah satu Kelurahan di Kota Surabaya yakni Kelurahan Tambak Wedi yang terletak di Jalan Tambak Wedi No. 184, Tambak Wedi, Kecamatan Kenjeran. Jumlah penduduk di Tambak Wedi sebanyak 20.220 jiwa dengan 6.234 Kartu Keluarga.

Masyarakat Tambak Wedi masih banyak yang belum mengetahui akan pentingnya dokumen kependudukan serta pembaruan dokumen kependudukan, seperti pemuktahiran biodata pada Kartu Keluarga, perubahan E-KTP yang belum sesuai dengan Kartu Keluarga (KK), kepemilikan akta kelahiran, kepemilikan akta kematian. Melakukan pembaruan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga setiap 5 tahun sekali sangat penting dilakukan karena data bisa menjadi tidak aktif ataupun terblokir jika tidak dilakukan pembaruan seperti status pendidikan, status pekerjaan, dan lain-lain.

Dengan banyaknya masyarakat yang masih belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan, maka pemerintah Kota Surabaya meluncurkan program KALIMASADA “Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan” yang dilakukan melalui aplikasi maupun website *Klampid New Generation* (KNG). *Klampid New Generation* (KNG) merupakan aplikasi yang digunakan untuk mempermudah masyarakat Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dengan adanya inovasi ini masyarakat Kota Surabaya mampu menggunakan layanan untuk memproses dokumen kependudukan dengan efektif dan efisien. Pengajuan administrasi bisa dilakukan secara mandiri, di kantor Kelurahan, maupun di Balai RW.

Oleh karena itu, peran Kelurahan sangat penting dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Sesuai arahan oleh Walikota Surabaya, seluruh Kelurahan termasuk Kelurahan Tambak Wedi membuka pelayanan Balai RW yang beroperasi seperti kantor Kelurahan. Penggunaan Balai RW sebagai tempat pelayanan administrasi kependudukan dapat membantu masyarakat sekitar karena tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor Kelurahan dan Balai RW lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas mengenai “Optimalisasi Pelayanan Balai RW dan Kantor Kelurahan Untuk Administrasi Kependudukan Masyarakat Di Wilayah Tambak Wedi Kenjeran Kota Surabaya”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau menggambarkan sebuah fenomena secara terperinci dan memusatkan perhatian pada masalah yang bersifat aktual. Dalam penelitian, penulis menggunakan metode observasi dan dokumentasi. Metode observasi dilakukan melalui sebuah pengamatan terhadap proses penerapan layanan, seperti pada proses kerja petugas, pemanfaatan fasilitas, hingga respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, metode dokumentasi dapat dilakukan dengan mencari data mengenai hal-hal yang berupa buku catatan atau rekaman, dokumentasi, dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak memperbarui dokumen kependudukannya. Oleh sebab itu, perlu adanya pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan agar dapat menciptakan masyarakat yang sadar akan pentingnya dokumen kependudukan

Dalam pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan ini pemerintah Kota Surabaya telah membuat berbagai program agar masyarakat dapat terbantu dalam setiap pengurusan dokumen kependudukan. Salah satu programnya yaitu adanya pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan dan Balai RW di setiap Kelurahan yang ada di Kota Surabaya. Kelurahan Tambak Wedi merupakan salah satu Kelurahan yang ada di Kota Surabaya dan tentunya harus menerapkan program tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan diakses melalui aplikasi dan website *Klamped New Generation* (KNG). Masyarakat bisa mengajukan permohonan secara mandiri, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak memahami proses pengajuan secara mandiri. Disinilah peran Kelurahan dibutuhkan bahwa sesuai dengan arahan dari WaliKota Surabaya bahwa setiap Kelurahan yang ada harus melakukan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan dan juga Balai RW yang ada.

Administrasi kependudukan telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa setiap warga memiliki kewajiban untuk melengkapi data kependudukannya dan melaporkan peristiwa penting yang terjadi, seperti kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, Kelurahan Tambak Wedi melalui optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan ini membantu masyarakat untuk kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukannya. Untuk menunjang keberhasilan program tersebut, Kelurahan Tambak Wedi membagi petugas menjadi 5 lokasi, antara lain kantor Kelurahan, Balai RW 1, Balai RW 2, Balai RW 3, dan Balai RW 4.

Kelurahan Tambak Wedi membuka pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan dan juga 4 Balai RW yang ada yaitu Balai RW 1, RW 2, RW 3, dan RW 4. Semua administrasi kependudukan ini dapat diajukan di Kelurahan dan juga Balai RW dengan dibantu oleh petugas yang mengakses pengajuan menggunakan portal Kelurahan *Klamped New Generation* (KNG). Namun, tidak semua pelayanan administrasi kependudukan dapat diajukan di Balai RW. Misalnya, perubahan ataupun kehilangan E-KTP. Untuk perubahan atau kehilangan E-KTP hanya bisa diajukan di Kelurahan dan Kecamatan karena warga harus mengaktifkan terlebih dahulu Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang hanya ada di Kelurahan dan Kecamatan. Untuk pengajuan E-KTP baru 17 Tahun, Kelurahan maupun Balai RW tidak bisa mengajukan karena harus melakukan perekaman foto dan sidik jari yang alatnya hanya dimiliki Kecamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Tambak Wedi secara umum cukup baik. Banyak masyarakat yang antusias untuk memperbarui dokumen kependudukannya. Dalam antusias masyarakat ini terdapat peran RT yang memberikan informasi dan mengarahkan masyarakatnya bahwa pengurusan dokumen kependudukan bisa dilakukan di

Kelurahan. Petugas yang berjaga di kantor Kelurahan dapat memberikan pelayanan dengan baik dan sabar kepada masyarakat. Namun, petugas yang berjaga di kantor Kelurahan terbilang kurang dalam jumlah Sumber Daya Manusia (SDM). Hal tersebut dapat terlihat ketika kantor Kelurahan sedang ramai masyarakat, petugas yang melayani hanya 1 sampai 3 orang saja. Sedangkan dalam waktu yang bersamaan bisa sampai 6 masyarakat atau 6 pengurusan dokumen.



Gambar 1 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan

Pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Tambak Wedi secara keseluruhan dinilai kurang baik. Hal ini terjadi karena ketidakefektifan dalam pelayanan di beberapa Balai RW yaitu Balai RW 2 dan Balai RW 3. Hal ini dibuktikan dengan sedikitnya masyarakat yang datang untuk pengurusan di Balai RW tersebut. Masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Kelurahan. Sikap masyarakat tersebut timbul karena petugas yang berjaga di Balai RW 2 dan 3 sering tidak ada di tempat atau bisa dikatakan Balai RW tersebut tidak ada petugas. Alasan yang lain timbul karena pengajuan yang seharusnya bisa dilakukan di Balai RW, seperti pindah datang dan pindah dalam kota sering kali masyarakat diarahkan untuk ke kantor Kelurahan. Hal ini karena ketidakefektifan petugas terhadap teknologi digital pada *Klampid New Generation* (KNG). Itulah yang mengakibatkan petugas tersebut mengarahkan untuk datang langsung ke kantor Kelurahan dan masyarakat lebih memilih langsung datang ke kantor kelurahan agar tidak bolak-balik serta Balai RW terkesan sepi tidak ada masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen.

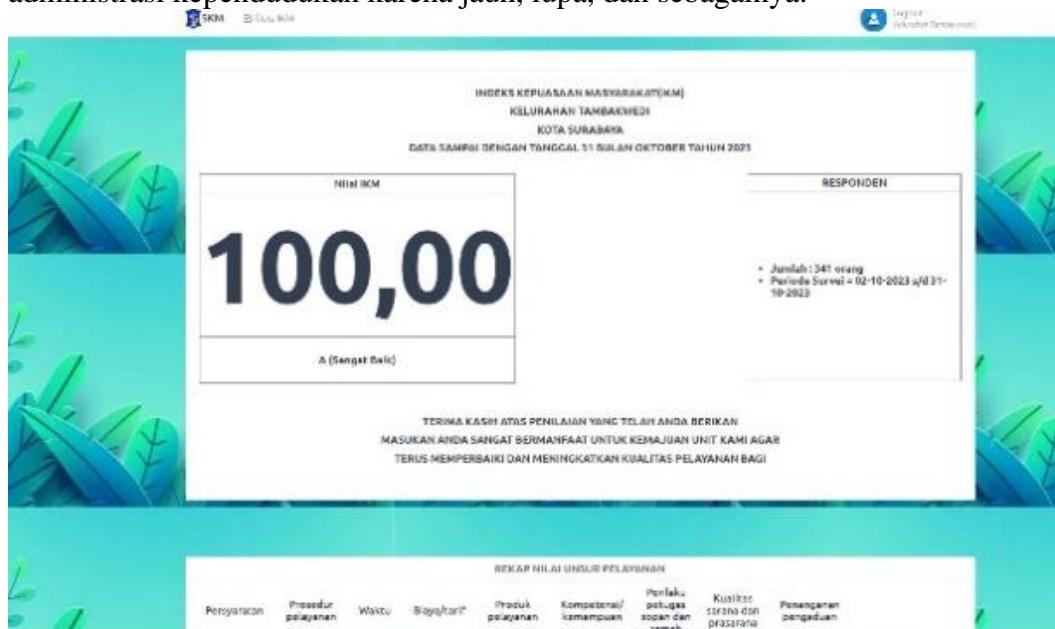


Gambar 2 Balai RW 2 yang sepi masyarakat selain pengambilan KTP

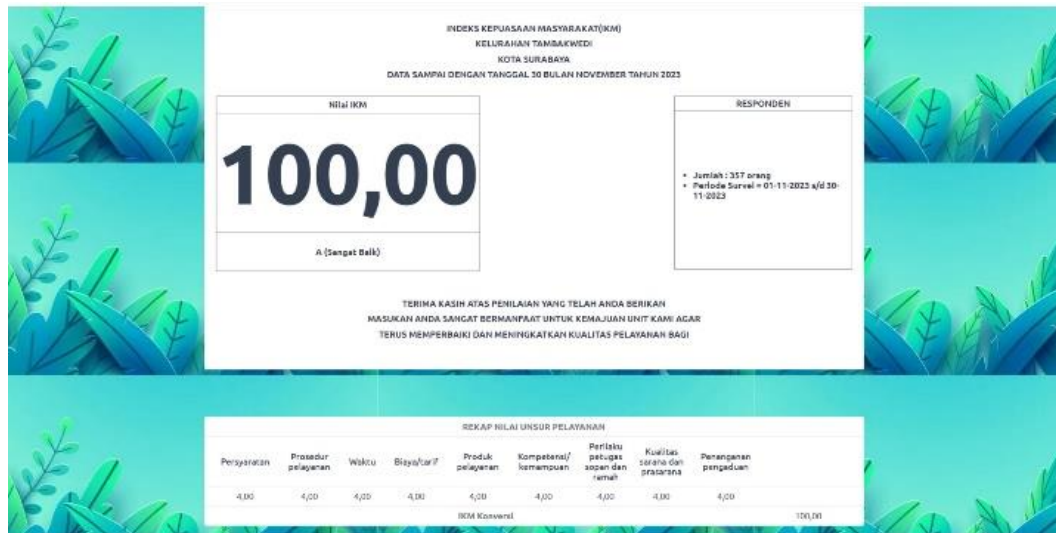


Gambar 3 Balai RW 4 masih ramai masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kelurahan Tambak Wedi memberikan dampak yang cukup baik untuk dijadikan sebagai upaya penertiban dokumen kependudukan karena masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor Dispendukcapil Surabaya cukup datang ke kantor Kelurahan maupun Balai RW masing-masing. Dengan Adanya pelayanan melalui kantor Kelurahan dan Balai RW, masyarakat dapat melaporkan kependudukannya maupun memperbarui dokumen kependudukan sehingga tidak ada lagi alasan untuk tidak tertib administrasi kependudukan karena jauh, lupa, dan sebagainya.



Gambar 4 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan Oktober 2023



Gambar 5 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bulan November 2023

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2 bulan terakhir, masyarakat telah puas dan merasa terbantu dengan adanya kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan di kantor Kelurahan dan Balai RW yang ada. Rasa puas atas pelayanan yang didapat tentunya akan membuat masyarakat berpikir bahwasanya pengurusan dokumen kependudukan tidaklah sulit dan berbelit-belit. Lambat laun masyarakat akan sadar juga akan pentingnya pembaruan dan pelaporan dokumen kependudukannya.

KESIMPULAN

Untuk pengoptimalisasian pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah Kota Surabaya membuat program yaitu pelayanan administrasi kependudukan melalui kantor Kelurahan dan Balai RW di masing-masing Kelurahan yang ada termasuk Kelurahan Tambak Wedi. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperbarui ataupun melaporkan dokumen kependudukannya. Berdasarkan pada pengamatan yang dilakukan di lapangan terkait dengan optimalisasi pelayanan kantor Kelurahan dan Balai RW untuk menuju masyarakat Surabaya tertib administrasi kependudukan, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Tambak Wedi cukup berhasil dengan melihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mendapatkan predikat A (sangat baik) dalam 2 bulan terakhir.

Dengan dilaksanakannya pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan dan Balai RW akan memberikan perubahan yang signifikan dan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya data kependudukan sehingga tercipta masyarakat Surabaya yang tertib administrasi kependudukan termasuk di Kelurahan Tambak Wedi. Untuk kedepannya, program ini harus lebih digiatkan lagi terkhususnya semua Balai RW yang ada sehingga program pelayanan di kantor kelurahan dan Balai RW yang memang sudah tepat dilaksanakan lebih optimal lagi implementasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Adji Muriawan, S. S. (2020). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK (KAJIAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI TINGKAT KECAMATAN KOTA KUDUS). *Suara Keadilan*, 1-16.

- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*.
- Intan. (2023, juli 1). *Kartu Keluarga Wajib Diperbaharui Setiap Terdapat Perubahan Biodata*. Retrieved from <https://disdukcapil.surabaya.go.id/>: <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/07/01/kartu-keluarga-wajib-diperbaharui-setiap-terdapat-perubahan-biodata/>
- Mifthul Huda, S. W. (2020). Studi Kasus Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 59-65.
- Nisa Dwi Arini, Y. H. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- R. Yuniardi Rusdianto, S. M. (2023). Analisis Dampak dan Kesadaran Masyarakat terkait Administrasi Kependudukan melalui Program Kalimasada Kelurahan Gunung Anyar. *JKB : Jurnal Kabar Masyarakat*.
- Siti Hajar, K. A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*.
- Surabaya, D. (2023). *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. Retrieved from Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya: <https://disdukcapil.surabaya.go.id/>
- Tita Dwi Agustin, Y. H. (2022). Analisis Pelayanan Administrasi melalui Pengajuan Online Aplikasi KNG(Klampid New Generation) Surabaya. *Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)*, 1083-1094.
- Undang-undang. (2014). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan. *Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia*.
- Walikota, P. (2022). Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.