



Optimalisasi Program Kalimasada Melalui Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kelurahan Rungkut Kidul

Kamilah Khumairoh¹, Marseto², Riko Setya Wijaya³

^{1,2,3}ekonomi Pembangunan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Received: 03 September 2024
Revised: 12 September 2024
Accepted: 22 September 2024

Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan) merupakan program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang dapat memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Kelurahan. Dalam mengoptimalkan program tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memfasilitasi dengan memberikan kemudahan berupa layanan digital Klampid yang kini diperbarui menjadi Klampid New Generation (KNG) untuk mengurus Administrasi Kependudukan secara online sehingga pelayanan administrasi kependudukan berjalan lebih efektif, efisien, cepat, dan praktis. Kelurahan Rungkut Kidul menjadi salah satu kelurahan di Surabaya yang menggunakan KNG dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Adanya program KALIMASADA yang diiringi dengan adanya pelayanan digital KNG diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat atas pentingnya tertib administrasi kependudukan sehingga dapat terciptanya pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, yang menjadi harapan rakyat kepada pemerintah, dengan demikian pelaksanaan pemerintahan yang baik atau yang sering disebut good governance di Rungkut Kidul dapat tercapai melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menghasilkan data kependudukan yang tepat dalam menciptakan kebijakan-kebijakan yang tepat sasaran. KALIMASADA, Klampid, good governance

Kata Kunci:

(*) Corresponding Author:

¹kamilahkh1205@gmail.com ²marseto.ep@upnjatim.ac.id
³setyawijaya.ep@upnjatim.ac.id

How to Cite: Khumairoh.K, Marseto.M., & Wijaya.R. (2024). Optimalisasi Program Kalimasada Melalui Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kelurahan Rungkut Kidul. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 10(18), 556-562. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13913452>

PENDAHULUAN

Kota Surabaya termasuk salah satu kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur yang merupakan kota terbesar di Indonesia kedua setelah Jakarta. Perkembangan dan kemajuan di Kota Surabaya menjadi daya tarik bagi penduduk untuk bermigrasi sehingga menyebabkan pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi akan mengalami laju pertumbuhan yang tinggi. Salah satu permasalahan yang timbul bagi daerah yang mengalami laju pertumbuhan yang tinggi dari aspek demografi adalah masalah administrasi kependudukan. (Ekwarso & Sari, 2013). Administrasi kependudukan menjadi salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap rakyat. Menurut UU NO. 23 Tahun 2013 mendefinisikan Administrasi Kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk

pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain, dimana penerbitan dokumen kependudukan adalah resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti legal yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan bertanggung jawab menjadi harapan rakyat kepada pemerintah. Salah satu pilihan strategis untuk dapat menerapkan pemerintahan yang baik atau yang sering disebut *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. *Good governance* dapat diartikan sebagai rancangan sistem pemerintahan yang bagus serta mengarah pada pembangunan masyarakat yang memiliki tujuan akhir pembangunan serta kesejahteraan masyarakat mengalami peningkatan (Pratama et al., 2022). Pelayanan publik menjadi hak setiap warga yang wajib dipenuhi oleh negara yang mempunyai kewajiban dalam menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/ pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Layanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi yang dianggap penting oleh semua peran dari unsur pemerintahan yang baik.

Administrasi kependudukan menjadi salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap rakyat. Berdasarkan UU NO. 23 Tahun 2013 mendefinisikan Administrasi Kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain, dimana penerbitan dokumen kependudukan adalah resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti legal yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima sangat diperlukan dalam mencapai *good governance*. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meluncurkan program Kawasan Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) sebagai komitmen untuk mempermudah pendekatan layanan Administrasi Kependudukan. Melalui program tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan keperluan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan program tersebut beradaptasi menjadi pelayanan berbasis digital guna pemenuhan kebutuhan dasar hak-hak setiap masyarakat sehingga terpenuhinya kebutuhan masyarakat dan puasnya masyarakat terkait pelayanan yang diberikan menunjukkan baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memfasilitasi dengan memberikan kemudahan berupa layanan digital Klampid yang kini diperbarui menjadi *Klampid New Generation* (KNG) untuk mengurus Administrasi Kependudukan secara

mandiri tanpa harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun Kelurahan Rungkut Kidul. Kini masyarakat dapat mengurus Administrasi Kependudukan melalui KNG dengan terdapat beberapa pengajuan administrasi kependudukan seperti : Pembuatan Akta Kematian, Akta Kelahiran, Pindah Masuk, dan Pindah Keluar, dan lain-lain. Semua pengurusan dokumen administrasi kependudukan dilakukan secara gratis tanpa dipungut biaya.

Kelurahan sebagai ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah memiliki tanggung jawab untuk berhubungan langsung dengan masyarakat perkotaan (Anggela Putri, 2022). Seperti dengan Kelurahan Rungkut Kidul yang terletak di Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya dengan luas wilayah 1,37 Km² dan Jumlah penduduk sebanyak 13.557 jiwa. Padatnya penduduk di wilayah Kelurahan Rungkut Kidul membuat Kelurahan Rungkut Kidul terus menertibkan administrasi kependudukan melalui inovasi layanan digital KNG sebagai upaya efisiensi pelayanan publik. Namun kurangnya informasi dan sosialisasi membuat warga menganggap setiap inovasi baru yang hadir pasti selalu sulit dan rumit, sehingga membuat program-program tersebut sepi peminat dan mengalami kemacetan. Sehingga mereka lebih memilih untuk memakai metode lama dengan datang ke Kantor Kelurahan untuk pengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka terdapat kesempatan untuk mengkaji serta melakukan pengabdian masyarakat dalam rangka optimalisasi program KALIMASADA melalui inovasi pelayanan digital *Klampid New Generation* (KNG) sebagai upaya peningkatan kualitas layanan pemerintahan dalam administrasi kependudukan yang berbasis *good governance*.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan selama kurang lebih lima bulan, terhitung sejak 14 Agustus – 31 Desember 2023, dengan menggunakan metode penelitian dimana pengumpulan datanya dilakukan melalui tahapan Observasi, Pelaksanaan, serta evaluasi secara langsung di Lapangan.

Pada tahapan Observasi, dilakukan koordinasi dengan RT KALIMASADA di Kelurahan Rungkut Kidul mengenai kendala yang terjadi serta solusi mengatasi kendala tersebut. Tahap Observasi juga akan dilakukan analisis kondisi yang terjadi di wilayah tersebut.

Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan akan dilakukan kegiatan jemput bola atau *door to door* untuk terjun langsung ke rumah warga berdasarkan data yang sudah ada dan membantu pengajuan dokumen administrasi bagi yang belum lengkap. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan sosialisasi terkait pentingnya tertib administrasi kependudukan, serta memperkenalkan dan memberikan pengarahan terkait penggunaan KNG agar warga yang memiliki akses yang memadai untuk melakukan pengajuan administrasi kependudukan secara mandiri.

Tahapan terakhir yaitu evaluasi, dimana pada tahap evaluasi ini dilakukan dengan mengecek kembali dari keseluruhan data yang telah dikumpulkan untuk memperoleh data-data wilayah di Kelurahan Rungkut Kidul yang sudah tertib administrasi kependudukan dalam rangka optimalisasi program KALIMASADA di Kelurahan Rungkut Kidul.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan tahapan koordinasi dengan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rungkut Kidul mengenai data warga Kelurahan Rungkut Kidul yang belum tertib administrasi kependudukan melalui website KALIMASADA Kelurahan Rungkut Kidul. Selanjutnya, dalam menjalankan program KALIMASADA diawali dengan berkoordinasi dengan empat RT KALIMASADA di Kelurahan Rungkut Kidul dengan melakukan pertemuan secara langsung maupun koordinasi melalui online bagi RT KALIMASADA yang berhalangan untuk ditemui. Koordinasi ini tentu dijumpatani oleh Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Rungkut Kidul.



Gambar 1. Koordinasi dengan RT KALIMASADA

Koordinasi dengan ketua RT KALIMASADA setempat diperoleh hasil terkait data tersebut terdapat beberapa warga yang sudah tidak menetap di wilayah Rungkut Kidul, selanjutnya terkait hal tersebut akan ditindak lanjuti melalui *update* data KALIMASADA dengan menyertakan bukti berupa observasi secara langsung mendatangi alamat yang terdapat pada data yang ada sehingga selanjutnya bisa menunjukkan bahwa data tersebut sudah tersurvey/ terverifikasi.

Setelah koordinasi dirasa cukup, selanjutnya dilakukan sosialisasi kepada warga setempat dan pembinaan RT rintisan KALIMASADA. Sosialisasi program KALIMASADA dilakukan sebagai upaya peningkatan tertib administrasi kependudukan pada wilayah Kelurahan Rungkut Kidul, selain itu juga untuk lebih mendekatkan administrasi kependudukan kepada warga sekitar.



Gambar 3. Sosialisasi KALIMASADA RT 05 RW 04



Gambar 2. Sosialisasi KALIMASADA RT 01 RW 04

Program KALIMASADA dibutuhkan kontribusi yang tinggi dari Pengurus RT setempat, karena dengan adanya KALIMASADA warga dapat mengurus beberapa dokumen administrasi kependudukan melalui RT KALIMASADA yang telah memiliki akses pelayanan digital *Klampid New Generation* (KNG) sehingga

bisa memproses dokumen pengajuan administrasi kependudukan dari warga setempat yang belum paham teknologi atau bagi warga yang belum memiliki perangkat yang memadai apabila mengajukan permohonan secara mandiri. Sosialisasi diadakan di masing-masing balai RW Kelurahan Rungkut Kidul, namun terdapat beberapa RT yang berhalangan hadir untuk kegiatan sosialisasi KALIMASADA. Dengan adanya program ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Kidul.



Gambar 4. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan tidak begitu ramai, hanya warga ingin mengurus atau membuat dokumen kependudukan seperti Cetak Ulang KTP yang memerlukan aktivasi IKD di Kelurahan langsung, Pembuatan KIA, Pembuatan Akta Kelahiran, Pengajuan Pindah masuk maupun Pindah Keluar, dan dokumen kependudukan lainnya. Petugas Kelurahan akan memberikan pengarahan mengenai dokumen yang dibutuhkan, dan selanjutnya setelah semua dokumen lengkap, pengajuan dokumen tersebut diproses oleh petugas.

Penyebab pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Kidul tidak terlalu ramai selain disebabkan mayoritas warga Rungkut Kidul adalah pekerja juga adanya pelayanan administrasi kependudukan pada tiap balai RW di Kelurahan Rungkut Kidul. Setiap hari akan ada petugas kelurahan yang akan melakukan pendampingan secara langsung kepada warga dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui layanan digital *Klampid New Generation* (KNG).



Selain melakukan pendampingan di balai RW petugas Kelurahan melakukan kegiatan jemput bola dengan mendatangi rumah warga secara langsung sebagai bagian dari program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA), hal ini dapat menurunkan tingkat kunjungan masyarakat dalam melakukan pengajuan administrasi kependudukan di Kelurahan karena terdapat kemudahan mengurus dokumen administrasi kependudukan melalui layanan jemput bola. Berbekal data KALIMASADA, petugas kelurahan bersama dengan Ketua RT melakukan kegiatan *door to door* ke rumah warga untuk menanyakan dokumen administrasi kependudukan yang kurang dan akan dibantu untuk pengurusan dokumen tersebut melalui KNG, apabila warga tersebut memungkinkan untuk mengajukan permohonan secara mandiri melalui KNG, maka akan dilakukan pendampingan dan pengarahan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan hingga selesai. Upaya ini dilakukan petugas Kelurahan Rungkut Kidul dalam rangka penertiban administrasi kependudukan sehingga terciptanya kawasan lingkungan Rungkut Kidul yang sadar akan pentingnya keteraturan dalam administrasi kependudukan.



Gambar 6. Kegiatan KALIMASADA RT 04 RW 03



Gambar 7. Pelayanan Sela Malam di Balai RW

Selain itu, Kelurahan Rungkut Kidul juga mengadakan pelayanan setiap hari Selasa malam di Balai RW secara bergantian setiap minggu nya. Hal ini diadakan agar dapat memfasilitasi masyarakat yang terkendala mengurus administrasi kependudukan pada pagi-siang hari karena bekerja atau yang lainnya. Kelurahan Rungkut Kidul mengupayakan untuk pengurusan administrasi kependudukan melalui yang terdekat agar lebih efisien dan efektif. Pelaksanaan program KALIMASADA melalui pelayanan digital *Klampid New Generation* (KNG) cukup efisien dalam mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Kidul, namun untuk pengajuan permohonan akun KNG secara mandiri masih berjalan kurang efektif sehingga perlu diadakan sosialisasi lebih lanjut ke masyarakat terkait penggunaan KNG, dengan demikian bisa mengurangi intensitas pelayanan administrasi kependudukan langsung di Kelurahan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa optimalisasi program KALIMASADA di Kelurahan Rungkut Kidul melalui *Klampid New Generation* (KNG) memberikan hasil yang diharapkan. Setelah dilakukan sosialisasi dan pembinaan kepada RT rintisan KALIMASADA dapat dibuktikan bahwa dengan adanya program

KALIMASADA dibarengi dengan penggunaan pelayanan digital *Klampid New Generation* (KNG) pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Rungkut Kidul semakin efisien, cepat, dan praktis. Pemerintah membuat inovasi digitalisasi pelayanan publik *Klampid New Generation* (KNG) sebagai bentuk dalam mewujudkan *good governance*. Terdapat hubungan sinergitas antara Pemerintah Kelurahan Rungkut Kidul dengan Masyarakat, dimana Partisipasi masyarakat, transparansi, efektivitas dan efisiensi sangat dibutuhkan dalam mewujudkan *good governance*. Pelayanan digitalisasi melalui KNG menjadi salah satu kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan tanpa mengunjungi kantor Kelurahan sehingga lebih efektif dan efisien. Pelaksanaan program KALIMASADA dalam mewujudkan *good governance* melalui adanya KNG di Kelurahan Rungkut Kidul bisa terbilang cukup bagus meskipun berproses, baik itu dari sudut pandang masyarakat hingga petugas Kelurahan Rungkut Kidul. Namun, pengajuan permohonan akun KNG secara mandiri masih berjalan kurang efektif sehingga perlu diadakan sosialisasi lebih lanjut ke masyarakat terkait penggunaan KNG, dengan demikian program KALIMASADA di Kelurahan Rungkut Kidul dapat berjalan lebih maksimal lagi diiringi dengan adanya digitalisasi pelayanan melalui *Klampid New Generation* (KNG).

DAFTAR PUSTAKA

- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Ekwarso, H., & Sari, L. (2013). Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebagai Bentuk Pelayanan Pemerintahan Yang Berkualitas Di Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan*, 3(8), 189–205.
- Pratama, A., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.22225/jcpa.2.2.5884.50-56>