



Implementasi Program Kalimasada Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tenggilis Mejoyo

Komang Tritya Purnama Dewi¹, Kiky Asmara², Arief Bachtiar³

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

Abstrak

Received: 05 Oktober 2024
Revised: 11 Oktober 2024
Accepted: 19 Oktober 2024

Di era sekarang dokumen kependudukan bersifat hal yang wajib diurus oleh setiap Warga Negara Indonesia. Akan tetapi, tidak semua masyarakat paham bagaimana mengurus dokumen kependudukan. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) dibuat dengan tujuan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi mudah, cepat, dan akurat. Program KALIMASADA merupakan program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Program ini dapat berjalan melalui lingkungan RT. Penelitian ini dipilih untuk mengetahui implementasi program KALIMASADA dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo. Metode penelitian ini dibuat dengan menggunakan analisis kualitatif, sehingga data yang dihasilkan adalah data deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa penelitian lapangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program KALIMASADA telah memberikan dampak positif yang terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo. Namun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi, antara lain penyediaan sarana dan prasarana untuk mendukung program KALIMASADA dan evaluasi serta pemantauan secara berkala untuk memastikan efektivitas dari program KALIMASADA

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi Kependudukan, KALIMASADA

(*) Corresponding Author: trityadewi123@gmail.com¹, kikiasmara.ep@gmail.com², ariefbachtiar@upnjatim.ac.id³

How to Cite: Dewi, K. T., Asmara, K., & Bachtiar, A. (2024). Implementasi Program Kalimasada Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tenggilis Mejoyo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 493-498. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14236359>

PENDAHULUAN

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk hal ini mencakup penyediaan barang, jasa atau layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara publik. Salah satu bentuk pelayanan publik dalam lingkup administratif adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan aspek penting dalam kehidupan bermasyarakat dimulai dari lahir hingga wafat. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta manfaat

hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Permendagri No. 53 tahun 2019).

Di era sekarang, dokumen kependudukan merupakan hal yang wajib diurus bagi setiap Warga Negara Indonesia karena resmi dan legal. Dokumen kependudukan diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti persyaratan untuk mendapatkan pekerjaan, membuka rekening bank, mendaftarkan sekolah, dan sebagainya. Terdapat beberapa permasalahan terkait administrasi kependudukan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Surabaya antara lain, banyak warga yang masih tidak paham bagaimana cara mengurus dan melengkapi dokumen kependudukan. Maka dari itu, dalam rangka mendisiplinkan serta meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan diperlukannya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menciptakan inovasi yaitu program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk). Program KALIMASADA bertujuan sebagai upaya pendekatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi mudah, cepat, dan akurat.

Dengan adanya program KALIMASADA, diharapkan masyarakat dapat menyadari pentingnya untuk mengurus atau melengkapi dokumen kependudukan. Dalam pelaksanaan program KALIMASADA, RT (Rukun Tetangga) telah diberikan tanggung jawab oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai Rintisan Program KALIMASADA yang dipilih untuk melaksanakan misi pendekatan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang diajukan oleh masyarakat melalui RT Rintisan atau di Kantor Kelurahan dapat dijangkau dengan menggunakan website KNG (Klampid New Generation). Terkait adanya permasalahan tersebut Pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan Kemendikbudristek dalam program MSIB. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mendapatkan bantuan dengan adanya mahasiswa magang untuk terjun langsung mengoptimalkan pelaksanaan program KALIMASADA agar berjalan dengan maksimal di seluruh Kelurahan yang ada di Kota Surabaya. Dengan demikian layanan administrasi kependudukan semakin dekat dan dapat menumbuhkan rasa kebersamaan yang kuat dengan warga. Berdasarkan adanya tujuan program Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam mendisiplinkan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, maka dari itu penulis ingin mengetahui bagaimana bentuk implementasi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sehingga data yang dihasilkan adalah data deskriptif, yaitu data yang digunakan untuk menganalisis kejadian yang terjadi dalam kondisi alamiah secara rinci dan mendalam. Penelitian ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang realistis tentang objek yang diamati baik itu berupa ucapan, tulisan, maupun perilaku. Pada penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung saat mengikuti program MSIB Batch 5 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang ditempatkan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo dengan posisi sebagai Pendamping Layanan Administrasi

Kependudukan. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan dengan cara survei dari rumah ke rumah warga agar terkumpul data secara terperinci yang dilaksanakan kepada warga di Kelurahan Tenggilis Mejoyo khususnya yang berada di wilayah RT Rintisan KALIMASADA. Pada saat melakukan survei, penulis didampingi oleh Ketua RT Rintisan untuk melakukan pengumpulan data langsung dari warga mengenai dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan sebagainya yang menjadi target pencapaian KALIMASADA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada awalnya pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya hanya berfokus di Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan yang menyebabkan kurang efektif dalam pelaksanaan pelayanan, dikarenakan adanya petugas pelayanan yang terbatas membuat warga menunggu terlalu lama. Maka dari itu, Pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi yaitu dengan adanya Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk) yang bertujuan mendekatkan pelayanan hingga lingkup RT setempat agar masyarakat yang ingin melakukan pengajuan, tidak merasa kesulitan dan terbebani. Penulis sebagai pendamping pelayanan administrasi kependudukan, bertugas untuk membantu RT dalam melayani warga. Terdapat 4 data target dalam pencapaian KALIMASADA yang harus diselesaikan yaitu data belum perekaman KTP, data kawin belum tercatat, data belum memiliki KIA, data belum memiliki Akta Kelahiran dan data yang diduga meninggal. Dalam upaya memenuhi data target tersebut, penulis melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan, pelayanan di Balai RW dan terjun langsung ke rumah warga.

Kelurahan Tenggilis Mejoyo termasuk kedalam tata pemerintahan yang mengimplementasikan Program KALIMASADA, penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil mengenai indikator sumber daya manusia dan implementasi saat berlangsungnya penelitian. Faktor koordinasi Sumber Daya Manusia sangat penting dalam mengimplementasikan kebijakan. Koordinasi Sumber Daya Manusia (SDM) yang tepat sasaran dan terstruktur adalah kunci keberhasilan implementasi kebijakan, karena peraturan yang dibuat sejelas dan seakurat apapun, jika penanggung jawab tidak dapat mengkoordinasikan secara tepat sasaran dan terstruktur maka kebijakan tersebut dianggap tidak efektif (Edward III dalam Nugroho 2014: 636). Kelurahan Tenggilis Mejoyo telah menyelesaikan 4 lingkungan RT Rintisan Program KALIMASADA, pelaksanaannya tidak hanya didampingi oleh petugas Kelurahan Tenggilis Mejoyo, namun dari perangkat RT Rintisan Program KALIMASADA juga ikut mensukseskan program ini.

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang, diketahui bahwa implementasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Tenggilis Mejoyo dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain adalah tingkat kesadaran masyarakat, aksesibilitas pelayanan, dan kualitas pelayanan.

a) Tingkat Kesadaran Masyarakat

Tingkat kesadaran masyarakat terkait dokumen kependudukan merupakan hal yang harus diperhatikan, karena dokumen kependudukan digunakan dalam berbagai keperluan. Tingkat kesadaran masyarakat terkait dokumen kependudukan di Indonesia masih tergolong rendah, maka dari itu Pemerintah Kota Surabaya menciptakan KALIMASADA agar masyarakat menjadi lebih memahami seberapa pentingnya dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan

masyarakat, mereka menyatakan bahwa mereka menjadi lebih memahami pentingnya dokumen kependudukan setelah adanya program KALIMASADA. Mereka juga mengatakan bahwa mereka lebih termotivasi untuk mengurus dokumen kependudukan. Karena pada saat melakukan program KALIMASADA, mahasiswa magang memberikan sosialisasi yang intensif kepada masyarakat.



Gambar 1. Kegiatan sosialisasi KALIMASADA

Sosialisasi dilakukan dari rumah ke rumah warga dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan yang diharapkan dapat lebih efektif dalam penyampaian informasi disesuaikan dengan kebutuhan warga dan lebih dapat membangun hubungan yang baik. Tidak hanya itu, dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat, dilakukan sosialisasi melalui media sosial dan kegiatan-kegiatan yang ada di masyarakat.

b) Aksesibilitas Pelayanan

Program KALIMASADA telah meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan telah menerapkan beberapa strategi untuk mempermudah prosedur pengurusan dokumen kependudukan yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dilakukan di Balai RW karena Balai RW merupakan tempat yang lebih mudah dijangkau dan mendekatkan lokasi pelayanan ke warga, sehingga warga tidak perlu repot datang jauh ke Kantor Kelurahan Tenggilis Mejoyo. Tidak hanya itu, di Balai RW warga bisa melakukan pengambilan dokumen kependudukan KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau KIA (Kartu Identitas Anak) yang sudah selesai. Selain itu, terdapat pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di luar jam kerja yaitu pada hari Selasa malam pukul 18.00-20.00 WIB, hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang bekerja di siang hari agar dapat mengurus dokumen kependudukan.



Gambar 2. Pelayanan KALIMASADA KALIMASADA JEBOL ANDUK

Dan juga terdapat pelayanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Adminduk) merupakan program yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk warga yang memiliki keterbatasan mobilitas. Pelaksanaan JEBOL ANDUK dilaksanakan dengan cara petugas Kelurahan Tenggilis Mejoyo mendatangi rumah warga untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

c) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya program KALIMASADA telah meningkat. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Petugas pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW telah dibekali dengan pelatihan dan pendampingan dari petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Tenggilis Mejoyo. Karena dengan adanya petugas pelayanan yang kompeten dapat memberikan pelayanan yang memenuhi standar, berkualitas dan masyarakat merasa puas.

Dalam proses pelayanan administrasi kependudukan baik di Kantor Kelurahan maupun di Balai RW dilakukan dengan menggunakan website Klampid New Generation (KNG) untuk melakukan verifikasi dan validasi dokumen kependudukan. Dengan adanya KNG, pemohon dapat mendaftar dan mengurus administrasi kependudukan dibantu oleh petugas bagian pelayanan. Tidak hanya itu, KNG dapat diakses secara mandiri oleh warga, namun terdapat beberapa layanan yang tidak bisa diakses secara mandiri seperti perekaman KTP baru, Cetak Ulang KTP, Pindah Datang, dan sebagainya.

Dengan demikian, pelayanan Administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo sudah sangat baik, meskipun tetap ada beberapa warga yang belum tertib akan administrasi kependudukan. Jika kita menelusuri lebih dalam, banyaknya warga yang masih belum mempunyai dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KK yang sudah barcode, dan sebagainya akibat rendahnya kesadaran terhadap pentingnya administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang di Kelurahan Tenggilis Mejoyo mengenai Implementasi Program Kalimasada dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa program KALIMASADA telah memberikan dampak positif yang terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang semakin mudah. Meskipun dengan adanya tingkat kesadaran masyarakat terkait implementasi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program KALIMASADA telah meningkat akan tetapi, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi, antara lain pemerintah perlu menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan

program KALIMASADA seperti ketersediaan komputer, printer, dan mesin fotocopy di setiap Balai RW, karena untuk saat ini hanya beberapa Balai Rw yang menyediakan sarana dan prasarana tersebut. Dan juga diperlukan adanya evaluasi serta pemantauan secara berkala untuk memastikan efektivitas dari program KALIMASADA. Dengan adanya rekomendasi tersebut, diharapkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kota Surabaya dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, N. N., & Ismail, H. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM KALIMASADA DALAM PENINGKATAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KUTISARI KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin* , 733-739.
- Isti'anah, S. N., & Arif, L. (2023). PENDAMPINGAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA OPTIMALISASI PROGRAM KALIMASADA DI KELURAHAN KENDANGSARI. *KARYA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 293-297.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Pelaporan Penyelenggara Administrasi Kependudukan Nomor 53 Tahun 2019.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik .