

Pelaksanaan Giat Sayang Warga Sebagai Wujud Pengabdian Kepada Masyarakat Di Kelurahan Benowo, Kota Surabaya

Implementation Of Actively Loving Citizens As A Form Of Community Service In Benowo Village, Surabaya City

Zildjianisa Rhisma Widyatna ¹, Tukiman Tukiman ²

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

Korespondensi penulis : zildianisa@gmail.com

Article History:

Received: 27 Mei 2023

Revised: 13 Juni 2023

Accepted: 07 Juli 2023

Keywords: Population Administration, Dear Citizens, Public Service

Abstract: *The Surabaya City Population and Civil Registry Office partners with the Ministry of Education, Culture, Research and Technology in the MSIB Batch 4 program. This activity is designed for students who want to assist the Surabaya City Government in providing Population Administration services at the Population and Civil Registration Service, by going directly as a form of service to public. The Sayang Warga service activity program is an innovation by the Surabaya City government which aims to make it easier for the community to manage population administration in a transparent, efficient and effective manner and provide an understanding for the community that orderly population administration is very important for the continuation of a state life. This program runs with the help of village officials who carry out services at the RW hall. The active implementation of this compassionate service for residents has a goal, namely to create an orderly population administration society. Through the MSIB program, the author as an apprentice student hopes to help the Surabaya city government in improving the quality of public services by participating in the Dear Citizens service program in Benowo Village.*

Abstrak

Dispendukcapil Kota Surabaya bermitra dengan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dalam program MSIB Batch 4. Kegiatan ini disusun bagi mahasiswa yang ingin membantu Pemerintahan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Program kegiatan pelayanan Sayang Warga merupakan inovasi oleh pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat terkait pengurusan administrasi kependudukan yang bersifat transparansi, efisien dan efektif serta memberikan pemahaman bagi masyarakat bahwa tertib administrasi kependudukan sangat penting untuk berlangsungnya suatu kehidupan bernegara. Program ini berjalan dengan bantuan petugas kelurahan yang melakukan pelayanan di balai RW. Pelaksanaan giat pelayanan sayang warga ini memiliki tujuan yakni untuk mewujudkan masyarakat tertib administrasi kependudukan. Melalui program MSIB ini penulis sebagai mahasiswa magang berharap dapat membantu pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan

* Zildjianisa Rhisma Widyatna, zildianisa@gmail.com

kualitas pelayanan publik dengan mengikuti program pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Benowo.

Kata kunci ; Administrasi Kependudukan, Sayang Warga, Pelayanan Publik

A. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian 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 (PeraturanDaerah, 2022). Kewajiban Penduduk dalam Administrasi Kependudukan tertera pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yaitu :

“Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.”

Pemerintah Kota Surabaya memiliki Program yang bernama Pelayanan “Sayang Warga” Inovasi pelayanan Dispendukcapil Surabaya ini memberikan kemudahan kepada warga untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil. Pelayanan ini di gelar di setiap Balai RW yang ada di masing-masing RW di Kota Surabaya. Pelayanan yang semakin dekat dengan warga ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya tertib administrasi kependudukan dengan melengkapi seluruh dokumen kependudukannya.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik memiliki harapan dan kebutuhan terhadap kegiatan penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Pemerintah memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk menentukan standar pelayanan minimum. Kenyataannya, tingkat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik menjadi fokus dari tindakan pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan berbagai keluhan masyarakat. Keluhan menyebar melalui media, menciptakan citra kurang baik terhadap pemerintah.

Di Kelurahan Benowo yang terdiri dari 6 RW dan 35 RT, pelayanan sayang warga ini sangat membantu dalam pengurusan pelayanan adminduk (Administrasi Kependudukan). Masing-masing Balai RW terdapat petugas kelurahan, mahasiswa magang dan Kader Surabaya Hebat (KSH) sebagai pemberi layanan administrasi kependudukan. Di Kelurahan Benowo, pelayanan Sayang Warga ini disosialisasikan kepada perwakilan warga yaitu ketua RT dari

masing-masing RW. Namun sosialisasi juga dapat dilakukan melalui online di media sosial seperti Wa Group maupun Instagram.

Kelurahan adalah wilayah kerja suatu wilayah kabupaten/kota dalam wilayah kerja suatu kecamatan. Kota Surabaya Bersinergi dengan seluruh warga Kota Surabaya untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dalam bentuk pengabdian masyarakat secara serentak di setiap balai RW di wilayahnya.

Pelayanan di kelurahan Benowo sudah menerapkan program yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Surabaya ini. Program ini memiliki tujuan yakni agar masyarakat segera melakukan update data kependudukan sesuai kondisi terbaru warga agar Pemerintah Kota Surabaya memiliki data yang akurat terhadap warganya karena proses pengurusannya sudah sangat dipermudah dengan adanya pelayanan yang sangat dekat dengan warga. Dengan melengkapi dokumen kependudukan serta selalu mengupdate dokumen kependudukannya sesuai dengan kondisi terbaru maka akan memudahkan masyarakat untuk proses administrasi lainnya Pelayanan ini diselenggarakan secara serentak di setiap balai RW pada hari Selasa dan Jumat, dengan adanya pelayanan sayang warga ini semakin memudahkan warga Surabaya dalam menggunakan layanan publik. Di Kelurahan Benowo yang memiliki 6 RW dan 35 RT, pelayanan Sayang Warga sangat bermanfaat serta mempermudah segala jenis pelayanan seputar administrasi kependudukan.

Dalam kegiatan MSIB dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, mahasiswa ikut serta dalam proses Pelayanan Sayang Warga melalui Aplikasi Klampid New Generation. Selama magang berlangsung, mahasiswa memperoleh 1 akun KNG untuk membantu staf kelurahan memproses permohonan administrasi kependudukan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

B. METODE

Pelaksanaan magang di bagian Administrasi Kependudukan dilaksanakan pada tanggal 16 Februari – 30 Juni 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan penempatan di Kelurahan Benowo. Strategi atau metode yang digunakan untuk mewujudkan masyarakat yang tertib adminduk ini ialah observasi langsung di lapangan, sosialisasi, wawancara serta studi dokumen untuk melengkapi data yang diperlukan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Benowo, penulis setiap harinya mulai hari Senin - Jumat diterjunkan di Balai RW 03 Kelurahan Benowo bersama 2 staf kelurahan, 1 Kader Surabaya Hebat, dan 1 Tenaga Perbantuan Dispusip Kota Surabaya untuk melayani warga yang mengajukan permohonan dokumen kependudukan.

Kegiatan Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Benowo

Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah dan efisien karena semakin dekat dengan warga. Kegiatan ini diberi nama “Pelayanan Sayang Warga” yang digelar di balai RW secara intensif.

Pelayanan tersebut bertujuan untuk mempermudah warga dari segala kalangan untuk mengurus administrasi kependudukannya tanpa harus mengeluarkan tenaga atau waktu lebih karena pelayanan semakin dekat dengan kediaman. Pun demikian, faktor kedekatan lokasi dengan kediaman warga ini pun diharapkan menjadi solusi bagi Camat dan Lurah untuk mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan administrasi kependudukan warga. Pelayanan yang disediakan pun beragam, dari kepengurusan dokumen dasar seperti pengajuan KTP, KK, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya seperti pelayanan yang disediakan di Gedung Siola atau pun Kelurahan.

Penulis selama magang berlangsung membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan Administrasi kependudukan yang efektif, efisien dan transparan, dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Dalam program magang ini, penulis sebagai petugas pembantu layanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ditempatkan di Kelurahan Benowo. Penulis membantu semua pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelaksanaan Pelayanan Sayang Warga, pelayanan ini dilaksanakan setiap hari Senin-Jumat pukul 09.00 – 16.00 WIB di masing- masing Balai RW. Dengan adanya pelayanan yang semakin dekat dengan warga ini memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus jauh-jauh pergi ke Kelurahan ataupun SIOLA.

Petugas kelurahan termasuk mahasiswa disebar ke setiap balai RW untuk melakukan pelayanan seperti di Kelurahan. Hal ini memudahkan warga yang kesehariannya sibuk bekerja sehingga tidak ada waktu pergi ke Kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan. Warga juga merasa dimudahkan dengan adanya pelayanan Sayang Warga ini karena petugas kelurahan juga sering mengunjungi rumah-rumah warga dan menanyakan kelengkapan dokumen kependudukannya. Apabila belum lengkap maka petugas kelurahan dan mahasiswa

membantu kepengurusan dokumen tersebut. Kader Surabaya Hebat (KSH) juga membantu dalam pelayanan Sayang Warga ini dengan membantu mendatangi rumah-rumah warga dan menanyakan kelengkapan dokumen kependudukan warga tersebut apabila ada warga yang akan melakukan kepengurusan, kader tersebut membawa berkas persyaratan warga kemudian diserahkan kepada petugas kelurahan untuk diproses.



Gambar 3.1 : Pelayanan Sayang Warga

Pelaksanaan sosialisasi terkait kelengkapan dokumen kependudukan

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (role theory). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu.

Sosialisasi terkait kelengkapan dokumen kependudukan sangatlah penting yaitu agar masyarakat sadar dan tertib tentang dokumen kependudukannya. Kelengkapan dokumen ini sangat diperlukan masyarakat yang akan mengurus segala kegiatan administrasi di berbagai bidang seperti administrasi pendidikan, administrasi kesehatan dan administrasi untuk keperluan pekerjaan. Pentingnya melengkapi dokumen kependudukan ini membuat Pemerintah Kota Surabaya khususnya adalah Kelurahan Benowo ingin benar-benar memastikan bahwa warganya sudah tertib Adminduk.

Seringkali penulis menemukan kendala dalam pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan dimana terdapat warga yang hendak mengurus dokumen seperti contoh perubahan biodata pada KK dan KTP, dimana warga tersebut ingin mengajukan permohonan untuk merubah nama yang salah pada KK maupun KTP tetapi warga tersebut tidak memiliki dokumen pendukung perubahan biodata seperti Akta Kelahiran dikarenakan belum membuat akta kelahiran dari awal kelahirannya. Kondisi seperti ini yang membuat pelayanan kependudukan menjadi terhambat dan memakan waktu yang lebih lama. Hal ini yang

mendasari pemerintah Kelurahan Benowo perlu melakukan sosialisasi mengenai kelengkapan dokumen kependudukan.

Sosialisasi di lakukan di masing-masing Balai RW dengan bantuan Kader. Warga diberikan pemahaman mengenai pentingnya kelengkapan dokumen kependudukan serta persyaratan untuk mengurus dokumen kependudukan. Sosialisasi terkait pelayanan sayang warga ini bertujuan agar warga kelurahan Benowo mengetahui bahwa di lokasi tempat tinggal mereka telah dilaksanakan pelayanan administrasi kependudukan sehingga mereka tidak perlu lagi datang ke Kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan.



Gambar 3.2: Sosialisasi Akta Kelahiran

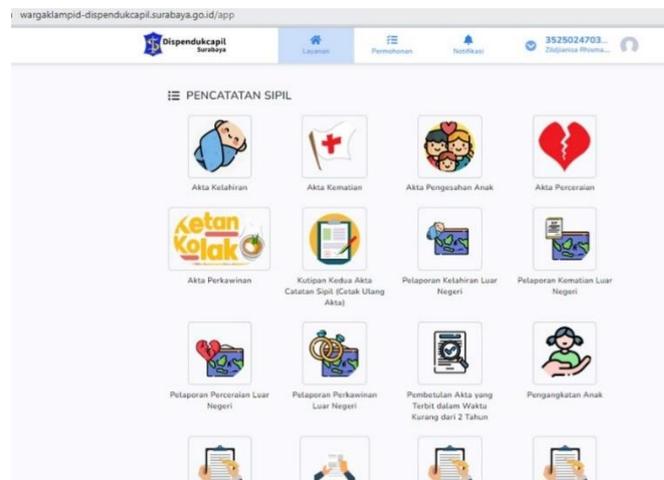
Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan sayang warga yang digelar di setiap balai RW ini memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan terutama warga yang kesehariannya bekerja di luar Kota. Hanya dengan mendatangi balai RW setempat warga sudah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan hanya membawa dokumen atau persyaratan untuk mengajukan pembuatan dokumen kependudukan.

Setelah mendatangi balai RW setempat dan menyerahkan persyaratan kepada petugas pelayanan atau mahasiswa yang juga bertugas melakukan pelayanan kemudian berkas tersebut diajukan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Dengan adanya aplikasi KNG (Klampid New Generation)²⁰ masyarakat dapat mengajukan permohonan pengajuan dokumen kependudukan secara pribadi maupun di Kelurahan. Untuk mengajukan permohonan, masyarakat diharuskan mendaftar akun pribadi terlebih dahulu (jika pengajuan mandiri).

Berikut ini cara melakukan pengajuan permohonan akta kelahiran melalui aplikasi KNG:

1. Login akun KNG melalui website
<https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app/login>
2. Masukkan username dan password
3. Centang pernyataan CAPTCHA klik Login
4. Klik “Layanan” di beranda aplikasi KNG dan Klik opsi gambar dokumen yang akan diajukan



Gambar 4. 3 Beranda Aplikasi Klampid New Generation

5. Mengisi pertanyaan Cak Takon sesuai kebenaran data warga
6. Mengunggah Dokumen Persyaratan pengajuan dokumen
7. Pengajuan telah diproses dan E-Kitir dapat dicetak untuk memantau proses pengajuan dokumen kependudukan
8. Apabila dokumen yang diajukan sudah jadi maka akan ada tulisan “ selesai” berwarna hijau di halaman permohonan.
9. Unduh file dokumen dokumen kependudukan yang sudah jadi untuk siap di cetak.

Dengan terus memberikan pengarahan kepada masyarakat yang melakukan permohonan maka perlahan-lahan tingkat rasa ingin tahu masyarakat Kelurahan Benowo tentang bagaimana menggunakan atau memanfaatkan aplikasi Klampid New Generation ini untuk keperluan administrasi kependudukan yang dibutuhkannya juga akan semakin meningkat dan msyarakat semakin sadar akan kepentingan melengkapi dokumen kependudukan.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Selama Pelaksanaan Giat Sayang Warga Sebagai Wujud Pengabdian Kepada Masyarakat Di Kelurahan Benowo, Kota Surabaya

- a) Sosialisasi Pelayanan Adminduk menjadi langkah yang ditempuh oleh Kelurahan Benowo dibantu dengan mahasiswa magang untuk memberikan edukasi, informasi kepada beberapa pihak terkait pentingnya memutakhirkan dokumen kependudukan;
- b) Dengan adanya aplikasi KNG (Klampid New Generation)²⁰ masyarakat dapat mengajukan permohonan pengajuan dokumen kependudukan secara pribadi maupun di Kelurahan. Untuk mengajukan permohonan, masyarakat diharuskan mendaftar akun pribadi terlebih dahulu (jika pengajuan mandiri).
- c) Hambatan yang dialami oleh mahasiswa selama pelayanan sayang warga di balai RW adalah masalah koneksi internet di balai RW yang sangat berdampak terhadap pelayanan sayang warga. Seringkali komputer dan Wifi yang berada di tempat pelayanan mengalami Error sehingga tidak dapat digunakan samasekali. Komputer juga sering sekali performanya melambat dikarenakan terlalu banyak file dokumen yang tersimpan didalamnya.
- d) Perlu adanya sosialisasi yang harus dilakukan agar masyarakat luas mau mengupdate data kependudukannya sesuai dengan prosedur, kegiatan sosialisasi dapat dilakukan dengan menggunakan media sosial, youtube Kelurahan Benowo agar bisa diakses oleh masyarakat luas
- e) Sosialisasi pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan harus dilakukan secara rutin, hal ini bertujuan guna memberikan pemahaman kepada warga bahwa semua dokumen kependudukan sangatlah penting untuk dipergunakan dalam administrasi di segala bidang.
- f) Fasilitas seperti komputer dan wifi harus lebih ditingkatkan dan selalu diawasi agar tetap dapat dipergunakan dengan baik sehingga tidak menghambat proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dian, S. (t.t.). Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Sebagai Bentuk Pendekatan Kelurahan Darmo Kepada Masyarakat.
- Feblianto, D. A. E., & Ismail, H. (2022). Efektifitas Pelayanan Warga Dalam Pemberlakuan Aplikasi Sayang Warga Di Kelurahan Gundih. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 20(3), 30. <https://doi.org/10.46730/jiana.v20i3.8075>
- Haryati, E. (2022). Prospect Analysis of the Collaboration of “Kalimasada” and “MBKM-A” Programs as Population Administration Service Innovations in the City of Surabaya: Analisis Prospek Kolaborasi Program “Kalimasada” dan “MBKM-A” Sebagai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya. *Procedia of Social Sciences and Humanities*, 3, 411–418. <https://doi.org/10.21070/pssh.v3i.144>
- Sopaheluwakan, A. S., Imaningsih, N., & Utami, A. F. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sayang Warga Di Lingkungan Kelurahan Simolawang Kota Surabaya. 7(1).
- Zachrawan, F. D., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas Implementasi Pelayanan Sayang Warga Di Balai Rw Studi Kasus Kelurahan Rungkut Menanggal. 3(03).