
PROGRAM SAYANG WARGA KELURAHAN MEDOKAN AYU KOTA SURABAYA**Devi Erlinda Artama Putri¹, Katerina Bataha²**¹Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa TimurE-mail: devierlindaartamap@gmail.com¹**ABSTRAK**

Pelayanan administrasi kependudukan meliputi sejumlah proses, seperti pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pendaftaran penduduk pindah, pengurusan Kartu Keluarga (KK), dan pemutakhiran data penduduk. Proses-proses ini memiliki tujuan utama untuk menciptakan data kependudukan yang akurat, lengkap, dan terpercaya. Dalam rangka pengoptimalan pelayanan publik di kota Surabaya, pelayanan administrasi kependudukan bisa dilakukan di Dispendukcapil Kota Surabaya, kecamatan, kelurahan dan juga balai RW terdekat. Tujuan dengan adanya program sayang warga atau pelayanan administrasi kependudukan di balai RW yaitu untuk memudahkan, mendekatkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam dokumen administrasi kependudukannya.

Kata kunci : Administrasi Kependudukan, Sayang Warga, *Klampid New Generation***ABSTRACT**

Population administration services include a number of processes, such as birth registration, death registration, registration of moving residents, processing Family Cards (KK), and updating population data. These processes have the main objective of creating accurate, complete, and reliable population data. In order to optimize public services in the city of Surabaya, population administration services can be carried out at the Surabaya City Dispendukcapil, sub-districts, villages and also the nearest RW hall. The purpose of the sayang warga program or population administration services at RW halls is to facilitate, bring closer and increase public awareness in their population administration documents.

Keywords: *Population Administration, Sayang Warga, Klampid New Generation***PENDAHULUAN**

Pelayanan administrasi kependudukan meliputi sejumlah proses, seperti pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pendaftaran penduduk pindah, pengurusan Kartu Keluarga (KK), dan pemutakhiran data penduduk (Agus Sofyan, 2013). Proses-proses ini memiliki tujuan utama untuk menciptakan data kependudukan yang akurat, lengkap, dan terpercaya. Dengan demikian, pemerintah dapat menggunakan data ini sebagai dasar untuk menyusun kebijakan, perencanaan pembangunan, dan pengambilan keputusan strategis (Susanto & Puspaningrum, 2020). Manfaat penting dari pelayanan administrasi kependudukan yang efektif. Pertama, dengan data kependudukan yang akurat, pemerintah dapat merencanakan dan melaksanakan program-program yang tepat sasaran, seperti program kesehatan, pendidikan, dan pemberdayaan masyarakat. Kedua, data kependudukan yang terkini dapat digunakan sebagai dasar untuk alokasi sumber daya yang efisien, baik dalam hal pembangunan infrastruktur, pengangguran, maupun pendistribusian bantuan sosial.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti kesulitan dalam mengumpulkan data yang akurat dan lengkap, masalah keamanan data pribadi, dan keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi (Tarifu, 2020). Solusi yang mungkin untuk mengatasi tantangan ini juga akan dibahas, seperti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang lebih canggih, pelatihan sumber daya manusia, dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan administrasi kependudukan. Pentingnya pelayanan administrasi kependudukan sebagai landasan untuk pelayanan publik yang berkualitas, pembangunan yang berkelanjutan, serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Pelayanan administrasi kependudukan yang baik dapat memberikan manfaat yang besar bagi negara, kota, atau wilayah, dan oleh karena itu, perhatian dan investasi yang memadai perlu diberikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan ini.

Dalam rangka pengoptimalan pelayanan publik di kota Surabaya, pelayanan administrasi kependudukan bisa dilakukan di Dispendukcapil Kota Surabaya, kecamatan, kelurahan dan juga balai RW terdekat. Kelurahan merupakan unit terkecil dalam pemerintahan di Indonesia, yang berada di bawah kecamatan. Kelurahan memiliki peran penting dalam mengelola urusan administrasi dan pelayanan publik di tingkat lingkungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Setiap kelurahan dipimpin oleh seorang lurah

yang bertugas mengoordinasikan berbagai kegiatan dan pelayanan di wilayahnya. Kelurahan berperan sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat paling lokal. Kelurahan memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan kondisi masyarakat di wilayahnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efektif. Dalam konteks pemerintahan yang terdesentralisasi di Indonesia, kelurahan memiliki peran strategis dalam memperkuat keterhubungan antara pemerintah dengan masyarakat serta mendorong pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan di tingkat lingkungan.

Kelurahan Medokan Ayu merupakan salah satu dari enam kelurahan di wilayah Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Kantor Kelurahan Medokan Ayu merupakan instansi di bawah Kecamatan Rungkut dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pelayanan kelurahan dilakukan di kantor kelurahan dan balai RW. Kantor Kelurahan Medokan Ayu berlokasi di Medokan Asri Utara IV/E-35, Kelurahan Medokan Ayu, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Salah satu layanan dari Kelurahan Medokan Ayu merupakan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari pelayanan umum seperti: keabsahan dan legalisir. Pemutakhiran data penduduk seperti: buka blokir, data kosong, hapus data ganda, hapus data mati, KK merah, SKPTI dan tambah jiwa. Pelayanan pencatatan sipil seperti: akta kelahiran, akta kematian, akta pengesahan anak, akta perceraian, akta perkawinan, kutipan kedua akta catatan sipil (cetak ulang akta), pelaporan kelahiran luar negeri, pelaporan kematian luar negeri, pelaporan perceraian luar negeri, pelaporan perkawinan luar negeri, pembetulan akta yang terbit dalam waktu kurang dari 2 tahun, pengangkatan anak, perubahan biodata (akta kelahiran), perubahan biodata peristiwa penting dengan pengadilan negeri (kematian), perubahan nama akta perceraian, perubahan nama akta perkawinan, perubahan nama pelaporan perceraian luar negeri, perubahan nama pelaporan perkawinan luar negeri, salinan akta kelahiran (hanya untuk dokumen migrasi ke luar negeri), surat keterangan sudah menikah/belum/pindah menikah. Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di kantor Kelurahan Medokan Ayu dan balai RW. Pelayanan administrasi kependudukan di balai RW sering disebut dengan program sayang warga. Dengan adanya program sayang warga bertujuan untuk mempermudah, mendekatkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukannya. Dengan demikian, penulis tertarik untuk menganalisis terkait program sayang warga.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dari program sayang warga, dengan melakukan pelayanan dari tahap pemohon datang, petugas memeriksa kelengkapan berkas, petugas melakukan pengajuan berkas, petugas mengirimkan bukti pengajuan, kemudian petugas memberikan berkas yang telah selesai. Tujuan dengan adanya program sayang warga yaitu untuk memudahkan, mendekatkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam dokumen administrasi kependudukannya. Praktik kegiatan dilakukan secara langsung bersama warga Kelurahan Medokan Ayu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program sayang warga dilakukan oleh 1 petugas kelurahan yang hanya berfokus pada pengajuan administrasi kependudukan dan dilaksanakan setiap hari senin hingga jumat di semua balai RW. Jam kerja pelayanan balai RW dimulai pada pukul 08.00-12.00. Pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari permohonan pelayanan umum seperti: keabsahan dan legalisir. Pemutakhiran data penduduk seperti: buka blokir, data kosong, hapus data ganda, hapus data mati, KK merah, SKPTI dan tambah jiwa. Pelayanan pencatatan sipil seperti: akta kelahiran, akta kematian, akta pengesahan anak, akta perceraian, akta perkawinan, kutipan kedua akta catatan sipil (cetak ulang akta), pelaporan kelahiran luar negeri, pelaporan kematian luar negeri, pelaporan perceraian luar negeri, pelaporan perkawinan luar negeri, pembetulan akta yang terbit dalam waktu kurang dari 2 tahun, pengangkatan anak, perubahan biodata (akta kelahiran), perubahan biodata peristiwa penting dengan pengadilan negeri (kematian), perubahan nama akta perceraian, perubahan nama akta perkawinan, perubahan nama pelaporan perceraian luar negeri, perubahan nama pelaporan perkawinan luar negeri, salinan akta kelahiran (hanya untuk dokumen migrasi ke luar negeri), surat keterangan sudah menikah/belum/pindah menikah.

Gambar 1 Pelayanan Sayang Warga

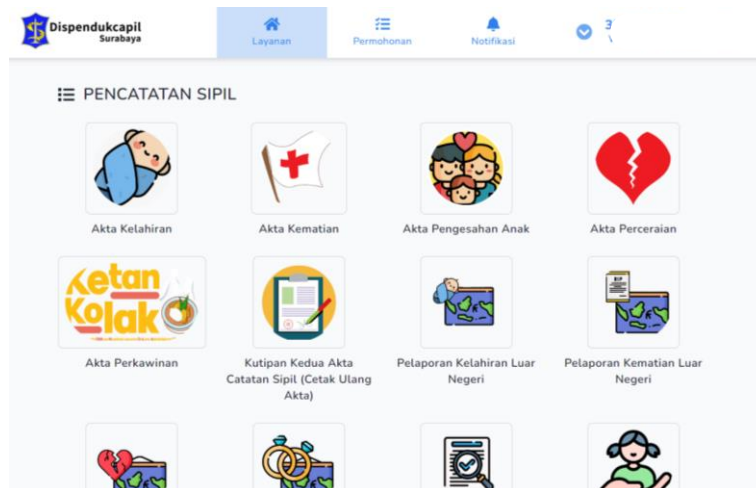


Sumber: Penulis, 2023

Kelurahan Medokan Ayu terdiri dari 15 RW dan 108 RT. Dimana total pegawai di Kelurahan Medokan Ayu sebanyak 22 pegawai. Pada setiap hari kerja 15 pegawai di kelurahan dikerahkan ke semua balai RW. Berikut prosedur pengajuan administrasi kependudukan di balai RW:

1. Pemohon datang ke balai RW dengan membawa berkas persyaratan.
2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas dan mengecek validitas berkas pemohon.
3. Petugas melakukan pengajuan berkas tersebut melalui website *Klampid New Generation*. Petugas melakukan input data mengunggah dokumen persyaratan. Setelah dokumen telah berhasil terupload, terdapat e-kitir. E-kitir sebagai bukti bahwa permohonan berhasil terselesaikan dan menunggu verifikasi dari petugas.

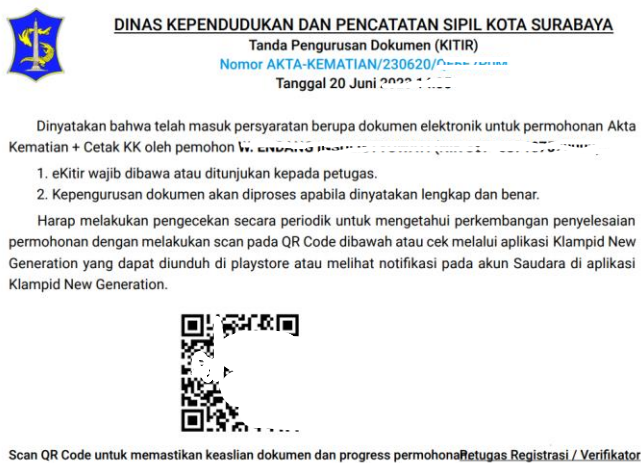
Gambar 2. Tampilan website *Klampid New Generation*



Sumber: Dokumentasi penulis, 2023

4. Petugas mengirimkan e-kitir melalui *WhatsApp* kepada pemohon.

Gambar 3. Bukti Pengajuan Pemohon



Sumber: Dokumentasi penulis, 2023

5. Petugas memberikan informasi kepada pemohon jika berkas telah selesai dan segera diambil di Balai RW. Petugas kelurahan memberikan informasi kepada pemohon melalui whatsapp pemohon serta petugas akan membantu print berkas tersebut. Selain itu pemohon juga bisa memindai barcode dalam e-kitir tersebut, kemudian mendownload berkas yang telah selesai serta dapat mencetak sendiri.

Pemerintah Kota Surabaya terus berupaya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dengan adanya program sayang warga. Dimana bertujuan untuk mendekatkan, mempermudah dan meningkatkan kesadaran masyarakat atas dokumen administrasi kependudukannya. Sosialisasi program sayang warga telah dilakukan oleh Kelurahan Medokan Ayu. Sejauh ini masyarakat mengetahui adanya pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW berasal dari sosialisasi yang dilakukan pihak kelurahan. Sosialisasi dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dilakukan ketika warga menanyakan terkait persyaratan permohonan administrasi kependudukan di kelurahan, petugas mengarahkan untuk melengkapi berkas dan menyerahkan dokumen administrasi kependudukan kepada petugas di balai RW masing-masing. Sosialisasi program sayang warga juga dilakukan oleh ketua RT dan RW setempat. Dengan mengirimkan poster pelayanan administrasi kependudukan Balai RW ke grup WhatsApp warga. Selain itu, ketika warga meminta surat pengantar ke ketua RT dan RW, ketua RT dan RW juga memberikan informasi bahwasannya terdapat pelayanan administrasi kependudukan di balai RW. Selain Kelurahan Medokan Ayu, Dispendukcapil Kota Surabaya juga melakukan sosialisasi melalui sosial media. Dimana dijelaskan terkait apa saja layanan administrasi kependudukan di Balai RW. Berikut postingan dari @swargaloka.sub yang merupakan media informasi digital terkait administrasi kependudukan di Kota Surabaya:

Gambar 4. 1 Postingan Swargaloka terkait Pelayanan Balai RW



Sumber: Swargaloka 2023

Pemantauan program sayang warga Kelurahan Medokan Ayu dilakukan oleh Lurah Kelurahan Medokan Ayu. Pemantauan tersebut dilakukan dengan cara adanya kegiatan evaluasi Lurah Medokan Ayu melakukan evaluasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan di balai RW. Selain itu, Dispendukcapil Kota Surabaya selaku pembuat program sayang warga juga turut melakukan pemantauan program dengan adanya pelaporan petugas balai RW setiap harinya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan diatas program sayang warga bertujuan untuk mendekatkan, mempermudah dan meningkatkan kesadaran masyarakat atas dokumen administrasi kependudukannya. Program ini dilaksanakan setiap hari kerja pada pukul 08.00-12.00. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi sejumlah proses, seperti pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pendaftaran penduduk pindah, pengurusan Kartu Keluarga (KK), dan pemutakhiran data penduduk. Sosialisasi program dilakukan oleh Kelurahan Medokan Ayu, Ketua RT, Ketua RW dan Dispendukcapil Kota Surabaya. Pemantauan program juga telah dilakukan oleh Lurah Kelurahan Medokan Ayu dan Dispendukcapil Kota Surabaya. Diharapkan dengan adanya program sayang warga ini

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sofyan. (2013). KINERJA PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA DINASKEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATENBANDUNG BARAT. *Jurnal Uniyap*, 1–13.
- Susanto, E. R., & Puspaningrum, A. S. (2020). MODEL PRIORITAS PROGRAM PEMERATAAN IPM DI PROVINSI LAMPUNG MENGGUNAKAN METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS. *Jurnal Teknoinfo*, 14(1), 9. <https://doi.org/10.33365/jti.v14i1.543>
- Tarifu, L. (2020). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA KENDARI. *Journal Publicuho*, 3(2), 233–246. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12511>
- Sulfiani, A. N. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Palopo (Implementation of Good Governance Principles in BPJS Health Services in The City of Palopo). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116.
- Sulistiani, D. (2017). Menuju Pemerintahan Yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). *El-Muhasaba*, 8(1), 1–58.
- Sururi, A. (2016). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Jurnal Sawala*, 4(3), 1–14.
- Susanto, S. N. H. (2019). Good Governance Dalam Konteks Hukum Administrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 206–217. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.205-217>.
- Sutejo, D., Kusmanto, H., & Atmei Lubis, A. (2020). Implementation of the Law on Population Administration in the Office of Population and Civil Registration of East Aceh Regency. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 162–168. <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/tabularasa>
- Suwarda, R., & Syamsul Maarif, M. (2013). Pengembangan Inovasi (Rosniyati, dkk) PENGEMBANGAN INOVASI TEKNOLOGI NANOPARTIKEL BERBASIS PAT UNTUK MENCIPTAKAN PRODUK YANG BERDAYA SAING. *Jurnal Teknik Industri*, 7–19.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 24.
- Wastuhana, Y., & Werdiningsih, R. (2021). REFORMASI BIROKRASI ERA INFORMASI TEKNOLOGI. *Jurnal Media Informasi*, 3(1), 8–15.
- Wulandari, F. (2022). Evaluasi Kebijakan Panca Program Unggulan Bupati Joko Sutopo Di Kabupaten Wonogiri Tahun 2016 – 2020. *E-Journal UNDIP*, 1–17.
- Yunus, N. R. (2016). MENCIPTAKAN GOOD AND CLEAN GOVERNMENT BERBASIS SYARIAH ISLAMIAH DALAM TATAKELOLA PEMERINTAHAN REPUBLIK INDONESIA. *Nur El-Islam*, 3(1), 143–175.