
PENDAMPINGAN PELAYANAN JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA

Achmad Kautsar Azmi Saddam¹, Lukman Arif²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294
Email: hazmikautsar29@gmail.com¹, lukman_arif.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRAK

Setiap warga negara dan penduduk memiliki hak dasar untuk seluas-luasnya mengakses produk, layanan, dan dukungan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan mereka terutama administrasi kependudukan semua warga wajib memilikinya. Salah satu produk administrasi kependudukan adalah kartu keluarga masih banyak warga yang belum memperbarui kartu keluarga sehingga status pada sistem terjadi kawin belum tercatat padahal pasangan tersebut sudah melakukan nikah secara agama. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyediakan layanan jemput bola untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat sekaligus untuk mentertibkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan. Dengan demikian, proses administrasi kependudukan menjadi mudah masyarakat hanya perlu menyiapkan syarat dokumen kependudukan dan petugas akan mendatangi rumah untuk dibantu melakukan pengajuan.

Kata kunci : Pendampingan, Jemput Bola, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Every citizen and resident has the basic right to access the widest possible range of products, services and administrative support offered by public service providers to meet their needs, especially the population administration. updating the family card so that the status of the marriage occurring in the system has not been recorded even though the couple has already married religiously. The Department of Population and Civil Registry provides a pick-up service to bring population administration and civil registration services closer to the community as well as to regulate and increase public awareness about the importance of updating population documents. Thus, the population administration process becomes easy, the people only need to prepare the requirements for population documents and officers will come to the house to be assisted in making the application.

Keywords : Accompaniment, The pick up the ball service, Population Administration

PENDAHULUAN

Salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia adalah Indonesia. Terdapat 273 juta jiwa yang tinggal di Indonesia. Indonesia tentu membutuhkan administrasi kependudukan yang tertata baik dari ibu kota hingga pelosok daerah mengingat luasnya. Administrasi kependudukan tersebut di atas membahas segala persoalan yang berkaitan dengan kependudukan, termasuk pengelolaan informasi, pencatatan sipil, dan pendaftaran penduduk. (Mulyanto Angkat, at.all; 2018).

Administrasi kependudukan adalah kumpulan tata cara perencanaan dan koordinasi pengeluaran surat dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, dan pengelolaan informasi, dengan tujuan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. (Ismail and Ismail; 2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan yang lebih profesional, sesuai dengan standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, mengingat pesatnya perubahan zaman. (Agustin, at.all; 2021).

Salah satu syarat untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan adalah pelayanan publik. Setiap warga negara dan penduduk memiliki hak dasar untuk seluas-luasnya mengakses produk, layanan, dan dukungan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan mereka. (Suryantoro and Kusdyana; 2020). Harapan dari masyarakat

bahwa ketika sedang melakukan pelayanan publik bisa melayani dengan jujur dan hasil dari pengelolaannya bisa dipertanggung jawabkan (Widya Kurniati Mohi and Mahmud; 2018).

Berpartisipasi dalam kegiatan sosial mengubah pelayanan publik menjadi kepentingan publik. Pemerintah harus mengubah layanan dalam menanggapi harapan publik dengan meningkatkan kinerja dan kualitas serta mendistribusikan layanan secara merata. (Putri Bunga Kasih; 2022).

Pemerintah yang menawarkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus akuntabel dan gigih dalam mengejar keunggulan jika pelayanan publik ingin ditingkatkan. Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan metrik yang digunakan oleh pemerintah untuk menilai efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik. Akibatnya, pemerintah yang memberikan pelayanan publik harus lebih fokus pada penyediaan pelayanan yang sedekat mungkin dengan kebutuhan masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas. (Shabrina; 2020).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyediakan layanan jemput bola, yaitu layanan yang melibatkan kunjungan ke masyarakat atau bekerja sama dengan kecamatan atau desa, sekolah, rumah sakit, dan puskesmas untuk memberikan layanan di tempat. (Tika Selfira; 2022). Dengan maksud untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat dan segera menyelesaikannya, maka didirikanlah pelayanan dengan sistem jemput bola (Irianto at.all; 2022).

Segala kepengurusan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui mandiri maupun di Kantor Kelurahan (Arini & Hariyoko; 2023). Tingkat pemerintahan paling bawah yang bekerja langsung dengan penduduk pedesaan dan perkotaan dipimpin oleh Kelurahan. Salah satu Kelurahan yang terdapat di Kota Surabaya yakni Kelurahan Dukuh Setro yang Kecamatan Tambaksari. Dengan jumlah penduduk 20.610 jiwa sumber ini diambil dari (Pemerintah Kota Surabaya; 2023). Masyarakat yang terdapat di kelurahan ini masih banyak yang belum mengetahui akan pentingnya dokumen kependudukan serta pembaharuan dari dokumen kependudukan. Pada dasarnya data kependudukan yang tidak segera di perbaharui akan membawa dampak pada masyarakat itu sendiri.

Salah satu produk administrasi kependudukan adalah kartu keluarga. Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat keterangan tentang susunan, ikatan, dan jumlah anggota keluarga. termasuk salah satunya adalah status pencatatan perkawinan. Tidak sedikit masyarakat yang masih awam dengan maksud status perkawinan tercatat dan belum tercatat yang ada pada Kartu Keluarga saat ini, pada bagian Status Perkawinan. Perbedaan antara warga negara yang memiliki atau tidak memiliki akta nikah yang dikeluarkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dilakukan berdasarkan status perkawinan tercatat dan tidak tercatat atau akta perkawinan yang dikeluarkan Disdukcapil (Disdukcapil Kabupaten Tegal; 2023). Pada kasus kawin belum tercatat biasanya kartu keluarga tersebut masih menggunakan kartu keluarga yang lama berwarna biru dan belum ada kolom tanggal pernikahan.

Di Kelurahan Dukuh Setro, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya masih banyak warga yang belum memperbaru kartu keluarga sehingga status pada sistem terjadi kawin belum tercatat padahal pasangan tersebut sudah melakukan nikah secara agama. Pada website kalimasada terdapat 331 warga yang belum kawin tercatat. Sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum memperbarui dokumen kependudukan.

Dibutuhkannya inovasi pelayanan berupa pelayanan jemput bola dalam mentertibkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan. Unit Administrasi Pelayanan Publik telah melakukan beberapa perbaikan di sektor publik. Inovasi pelayanan publik merupakan ekspresi dari semangat dan orisinalitas dari mereka yang memberikan pelayanan publik untuk membuat mereka lebih baik dari sebelumnya (Wibowo and Pratomo; 2021).

Penulis memiliki tugas untuk mentertibkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan. Penulis melakukan pengabdian dengan cara pelayanan jemput bola ke rumah warga. Tujuannya untuk masyarakat dapat memperoleh dokumen administrasi kependudukan dengan mudah dan cepat.

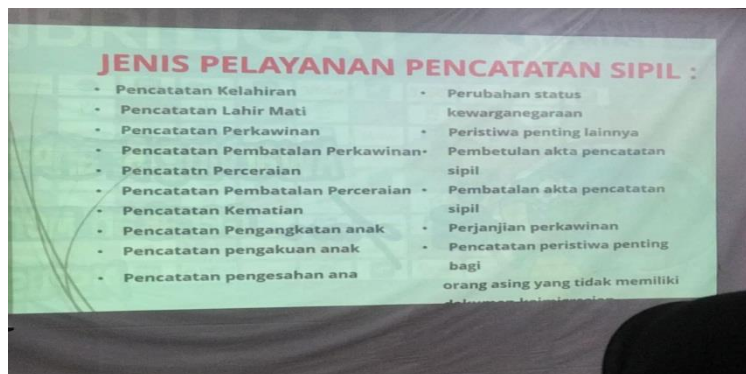
METODE PELAKSANAAN

Metodelogi yang digunakan deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer serta data sekunder. Teknik pengumpulan data kajian ini dilakukan baik melalui observasi langsung maupun melalui data sekunder dari laporan-laporan kegiatan pelayanan jemput bola Pendampingan pelayanan jemput bola dalam mentertibkan dan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan ini dilaksanakan di Kelurahan Dukuh Setro, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya.

Penulis akan melaksanakan pendampingan layanan langsung dimana Ketua RT dan juga warga Kelurahan Dukuh Setro terlibat langsung dalam pendampingan layanan jemput bola sehingga potensi pengembangan administrasi kependudukan meningkat. Selama pelaksanaan, penulis memiliki peran untuk membantu ketua RT untuk mentertibkan dokumen kependudukan warganya. Dengan melakukan pelayanan jemput bola dan sosialisasi secara *door to door* dalam upaya mentertibkan dan meningkatkan kesadaran tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan warga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam upaya mentertibkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan, penulis diberikan pembekalan terlebih dahulu sebelum diterjunkan di kelurahan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Pembekalan tersebut yaitu tentang etika pelayanan, administrasi kependudukan, dan jenis-jenis layanan yang ada pada web KLAMPID



Gambar 1 Kegiatan pembekalan oleh Disdukcapil Kota Surabaya

Setelah 5 (lima) hari dilakukan pembekalan, penulis diterjunkan langsung dalam mentertibkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan dengan pelayanan jemput bola, penulis diterjunkan langsung untuk pendampingan pelayanan jemput bola dalam untuk kepengurusan memperbarui status kawin belum tercatat menjadi tercatat pada kartu keluarga di Kelurahan Dukuh Setro. Penulis berkoordinasi kepada ketua RW dan ketua RT dengan tujuan pendampingan pelayanan jemput bola dan sosialisasi secara *door to door* untuk mentertibkan administrasi kependudukan.



Gambar 2 Berkoordinasi kepada Ketua RT dan Ketua RW

Setelah berkoordinasi dengan ketua RT rintisan, penulis melakukan pendampingan pelayanan jemput bola mendampingi ketua RT untuk mentertibkan warga yang kartu keluarganya masih lama atau status kawin belum tercatat. Penulis membantu melakukan pengajuan administrasi kependudukan kepada warga yang belum memperbarui kartu keluarga.



Gambar 3 Melakukan Pelayanan administrasi kependudukan

Selain membantu melakukan pengajuan terhadap dokumen kependudukan warga. Penulis juga memberikan sosialisasi terkait pentingnya memperbarui dokumen kependudukan kepada warga. Data Kependudukan yang diperbarui sangat penting untuk tujuan pribadi dan publik..



Gambar 4 Sosialisasi warga tentang administrasi kependudukan

Penulis juga membuatkan poster yang menarik perhatian pembaca dan membuat mereka membacanya. orang kemudian dapat mendorong orang lain untuk mengetahui administrasi dengan mendorong mereka untuk membaca isi poster.. Dari poster tersebut, terdapat informasi bahwa syarat-syarat mengurus kartu keluarga lama atau dengan status kawin belum tercatat.



Gambar 5 Poster Syarat Adminduk

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam administrasi kependudukan memperbarui dokumen adalah hal yang penting untuk memenuhi hak administratif setiap penduduk dan memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum. Pada kasus kawin belum tercatat biasanya kartu keluarga tersebut masih menggunakan kartu keluarga yang lama berwarna biru dan belum ada kolom tanggal pernikahan. Warga kelurahan dukuh setro masih banyak yang belum memperbarui dokumen kependudukannya dikarenakan persepsi bahwa mengurus dokumen kependudukan itu rumit.

Diperlukannya inovasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan jemput bola merupakan cara yang efektif digunakan untuk mentertibkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memperbarui dokumen kependudukan. Dengan demikian, proses administrasi kependudukan menjadi mudah masyarakat hanya perlu menyiapkan syarat dokumen kependudukan dan petugas akan mendatangi rumah untuk dibantu melakukan pengajuan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba memberikan saran dan rekomendasi yang kiranya bermanfaat bagi Kelurahan Dukuh Setro sebagai berikut:

1. Diadakannya secara rutin pelayanan jemput bola pada setiap RT tiap minggu
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya harus menyebarkan informasi terkait pentingnya memperbarui dokumen kependudukan seluas luasnya
3. Ketua RT harus mengingatkan warganya agar memperbarui dokumen kependudukannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Wirta et al. 2021. "Penguatan Pengelolaan Website Desa Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pasir Baru Rokan Hulu." *Abdiformatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika* 1(1): 8–17.
- Arini, Nisa Dwi, and Yusuf Hariyoko. 2023. "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Rangkah, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya." *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2(2): 713–18.
- Disdukcapil Kabupaten Tegal. 2023. "PENJELASAN DARI KAWIN BELUM TERCATAT." *disdukcapil kab. tegal*. <https://disdukcapil.tegalkab.go.id/berita/149-begini-penjelasan-dari-kawin-belum-tercatat>.
- Irianto, Heru et al. "Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo 1." 9(2): 145–50.
- Ismail, and Mgs Ismail. 2022. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut." *Registratie* 4(April): 22–31.
- Mulyanto Angkat, Koko, Abdul Kadir, and Isnaini Isnaini. 2018. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi." *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal* 7(1): 33.
- Pemerintah Kota Surabaya. 2023. "Data Kependudukan Kelurahan Dukuh Setro." *Pemerintah Pusat*. https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_dukuh_setro (July 5, 2023).
- Putri Bunga Kasih, Hagia Harsanti. 2022. "Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil." 4(November): 114–28.
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3(2): 223–29.
- Tika Selfira. 2022. "Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan." Universitas Lampung.
- Wibowo, Agusta Ari, and Setyohadi Pratomo. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi." *Jurnal Media Administrasi* 3(1): 42–49.
- Widya Kurniati Mohi, and Irmanovika Mahmud. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." 6(4).