

---

## PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI KALIMASADA BAGI MASYARAKAT DI KELURAHAN MARGOREJO

Lusyana Desi Romadhona<sup>1</sup>, Ertien Rining Nawangsari<sup>2</sup>

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar,  
Surabaya, Jawa Timur 60294

Email: lusyanadr@gmail.com<sup>1</sup>, ertien\_rining.adneg@upnjatim.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu cara dan sarana yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan terkait dengan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membuat program pelayanan administrasi kependudukan melalui KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) yang diresmikan pada akhir 2021 dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan membuat mudah proses dari pengurusan dokumen kependudukan salah satunya di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya. Metode yang digunakan yaitu pengamatan langsung, sosialisasi, wawancara, dan studi dokumen sebagai pendukung kegiatan pengabdian masyarakat. Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan yaitu Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui KALIMASADA di Kelurahan Margorejo sudah berjalan dengan optimal dan baik dikarenakan sudah mencapai target yang ada serta beberapa RT sudah 100% data warga terupdate. Namun, masih perlu terus dilakukan lagi sosialisasi kepada para RT rintisan KALIMASADA dan warga untuk meningkatkan lagi masyarakat sadar adminduk di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya.

**Kata Kunci:** KALIMASADA, Administrasi Kependudukan, Pengabdian Masyarakat, Kesejahteraan

### ABSTRACT

*Population administration service is a way and means used to facilitate the community in carrying out arrangements related to population documents. The Surabaya City Population and Civil Registration Service has created a population administration service program through KALIMASADA (Population Administration Aware Community Environmental Area) which was inaugurated at the end of 2021 with the aim of improving public services and facilitating the process of obtaining population documents, one of which is in Margorejo Village, Surabaya City. The methods used are direct observation, socialization, interviews, and document study as a support for community service activities. The results of the community service activities carried out, namely the implementation of the Population Administration Service Program through KALIMASADA in the Margorejo Village, have been running optimally and well because they have reached the existing targets and several RTs have 100% updated citizen data. However, socialization still needs to be carried out to the KALIMASADA pilot RTs and residents to increase the awareness of the adminduk in Margorejo Village, Surabaya City.*

**Keywords:** KALIMASADA, Population Administration, Community Service, Welfare

### PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu cara dan sarana yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan terkait dengan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan yang hasilnya nanti untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Pelayanan publik terkait dengan administrasi kependudukan ini lah yang di perlukan agar dokumen kependudukan warga negara dapat terpenuhi (Wulansari, 2023).

Penyelenggaraan mengenai sistem kependudukan memiliki tujuan untuk senantiasa warga negara mendapatkan kepastian hukum dan terpenuhinya hak-haknya sebagai warga negara, karena sesuai dengan

kewajiban dari warga negara yaitu melakukan kepengurusan administrasi negara. Tercantum dalam Undang-Undang No 2 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang terdapat pada Bab II pasal 2 “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”. Namun, faktanya banyak warga yang masih belum tertib adminduk meskipun sudah ditetapkan undang-undang. Pemerintah senantiasa dituntut untuk bisa menyusun strategi yang memudahkan masyarakat terkait dengan adminduk. Administrasi kependudukan sendiri menjadi hal yang penting dan perlu untuk diperhatikan karena selalu berhubungan dengan setiap kegiatan kependudukan dan kehidupan di Indonesia seperti saat pelaksanaan pemilu, pengurusan surat-surat kendaraan, surat-surat tanah dan aktivitas lainnya. Maka, penting bagi warga negara Indonesia memiliki dokumen kependudukan (Mathematics, 2016).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang merupakan salah satu perangkat daerah pemerintah Kota Surabaya dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil membuat program pelayanan administrasi kependudukan melalui KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) yang diresmikan pada akhir 2021 dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan membuat mudah proses dari pengurusan dokumen kependudukan (Setiyowati & Indartuti, 2022). Menurut Irmayani (2022) Program pelayanan administrasi kependudukan melalui KALIMASADA ini di terapkan di seluruh kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Surabaya dan dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan di tingkat RT. Pelayanan adminduk yang terdapat dalam web KALIMASADA ini berbagai jenis layanan seperti layanan permohonan akta kelahiran, akta kematian, cetak KIA, perubahan biodata KK terkait status kawin, pengurusan pindah masuk ataupun pindah keluar.

Jumlah pemohon adminduk setelah diluncurkannya inovasi KALIMASADA meningkat dengan rata-rata mencapai 1.500 – 1.700 setiap hari. Setelah diresmikan pemohon meningkat rata-rata mencapai 2.500 per hari. KALIMASADA ini juga di tunjang dengan adanya aplikasi Bernama *Klampid New Generation* (KNG) yang diresmikan pada 1 Juli 2022, dan membuat pengurusan adminduk menjadi lebih mudah serta jumlah permohonan harian menjadi meningkat di atas rata-rata yaitu 3.000 pemohon setiap hari (Surabaya, 2022).

Program KALIMASADA ini juga mengajak kerjasama kelurahan dengan mendaftarkan RT yang ada menjadi RT rintisan KALIMASADA dimana setiap RT akan diberi username dan password yang digunakan untuk login ke web KALIMASADA. Namun, masalahnya tidak semua ketua RT paham juga terkait dengan bagaimana mengoperasikan web KALIMASADA sehingga meskipun sudah memiliki akun mereka tidak bisa mengupdate data warga yang ada di web KALIMASADA. Selain itu, kurangnya komunikasi informasi dan kurangnya sosialisasi membuat warga merasa program yang ada sulit dan masih banyak warga yang tidak mengerti terkait pelayanan KALIMASADA sehingga warga juga tidak mau melakukan pengurusan (Rahmawati & Fanida, 2021).

Kantor Kelurahan Margorejo salah satu kelurahan yang ada di Kota Surabaya Kecamatan Wonocolo ini juga menerapkan program pelayanan adminduk melalui KALIMASADA memiliki 8 RW dan 36 RT, dimana disetiap RTnya sudah KALIMASADA semua. Terkait dengan pelaksanaan program pelayanan adminduk melalui KALIMASADA ini mahasiswa MSIB Batch 4 membantu mengoptimalkan program KALIMASADA dengan melakukan berbagai pelayanan baik di kantor kelurahan maupun Balai RW. Selain itu, juga melakukan pelayanan jemput bola ke rumah warga dan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengurusan adminduk mahasiswa bersama petugas kelurahan juga melakukan sosialisasi kepada RW, RT beserta KSH (Kader Surabaya Hebat) agar lebih paham terkait dengan pelayanan adminduk KALIMASADA.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif yaitu dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan, wawancara, dan studi dokumen sebagai pelengkap data. Penulis melakukan kegiatan pengabdian di lapangan dengan mengamati perkembangan terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui KALIMASADA dan juga melakukan sosialisasi kepada RT rintisan KALIMASADA di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya yang dimulai dari bulan februari hingga juni 2023. Objek dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat ini adalah ketua RT, KSH, dan warga di Kelurahan Margorejo. Dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan melalui KALIMASADA yang dilakukan selama 4 bulan lamanya ini berfokus pada kegiatan optimalisasi

terlaksananya program KALIMASADA dengan di adakannya pelayanan setiap harinya dalam melayani warga terkait dengan pengurusan administrasi kependudukan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui KALIMASADA di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya ini bekerja sama dengan petugas kelurahan untuk melakukan sosialisasi di setiap RT rintisan KALIMASADA agar pelaksanaan KALIMASADA bisa mencapai target yang di inginkan dan data warga bisa terupdate. Sesuai informasi yang didapatkan bahwa setiap RT yang ada di Kelurahan Margorejo sudah menjadi RT rintisan KALIMASADA dan terkait dengan informasi tersebut maka penulis melakukan permohonan untuk bertemu dengan RT rintisan KALIMASADA dengan membayanya menjadi per RW.



**Gambar 1.** Kegiatan Sosialisasi KALIMASADA Kelurahan Margorejo dengan RT Rintisan KALIMASADA di Balai RW 02

Pertemuan atau sosialisasi ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan KALIMASADA yang nantinya ketua RT beserta KSH akan menginformasikan data warga yang ada di web KALIMASADA kepada masyarakat agar mau melakukan pengurusan terkait dengan data adminduk dan agar data warga yang ada di web KALIMASADA bisa di update. Ketua RT juga di ajarkan bagaimana mengoperasikan web KALIMASADA agar bisa mengupdate sendiri data warga.



**Gambar 2.** Kegiatan Sosialisasi KALIMASADA Kelurahan Margorejo dengan RT Rintisan KALIMASADA di Balai RW 03

Selain melakukan kegiatan sosialisasi kepada para RT rintisan yang ada di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya, penulis juga melakukan kegiatan pelayanan di Balai RW kelurahan Margorejo yang tujuannya membantu warga dan memudahkan warga dalam melakukan pengurusan dokumen

kependudukan baik yang ada di web KALIMASADA maupun tidak. Warga bisa langsung datang ke Balai RW untuk melakukan pengurusan dengan membawa persyaratan yang lengkap agar bisa segera di input. Selain itu, jika warga yang melakukan pengurusan terdaftar di web KALIMASADA petugas maupun mahasiswa ataupun RT wajib juga mengupdate data warga tersebut.



**Gambar 3.** Kegiatan Pelayanan di Balai RW 05

Kegiatan lain yang dilakukan dalam pelaksanaan program pelayanan adminduk melalui KALIMASADA adalah dengan terjun langsung ke rumah-rumah warga atau melaksanakan jemput bola (door to door) dengan tujuan pengoptimalan program KALIMASADA dan agar data warga menjadi lebih cepat terupdate. Penulis melakukan kegiatan survey bersama dengan petugas kelurahan dari bidang pemerintahan dan pelayanan publik dan Ketua RT atau KSH. Pelaksanaan kegiatan ini sudah berjalan dengan baik dan warga juga merasa pengurusan adminduk di permudah dan menjadi lebih cepat di update.

Pelayanan Jemput Bola atau Door to Door ini juga dilakukan jika ada beberapa warga yang terkendala untuk datang di kantor Kelurahan atau Balai RW saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Peran petugas disini membantu warga dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan dengan datang kerumah dan melakukan pengurusan administrasi kependudukan di sana sehingga hal tersebut tentu saja memudahkan warga dan mempercepat pemrosesan pengurusan administrasi kependudukan. Namun ada kendala saat survey memang di temukan beberapa warga yang terdaftar di web KALIMASADA sudah tidak berdomisili di tempat tersebut.



**Gambar 4** Kegiatan Pelayanan Jemput Bola

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Kelurahan Margorejo Kota Surabaya selain dalam pengurusan terkait administrasi kependudukan juga melakukan pengurusan dan konseling terkait dengan pelayanan lainnya. Misalnya seperti pelayanan surat keterangan sekolah, pendaftaran SSW Alfa, Permohonan terkait domisili usaha, IMB (Izin Mendirikan Bangunan), dan konseling dengan pihak petugas terkait dengan data GAMIS, PRAMIS, PKH, BPJS bahkan data bayi stunting.



**Gambar 5** Konseling Terkait dengan Pelayanan BPJS

Pelaksanaan Program Pelayanan Adminduk melalui KALIMASADA ini juga meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan adminduk dan masyarakat juga menjadi lebih sadar terkait dengan adminduk. Bahkan, di web KALIMASADA ada beberapa RT rintisan KALIMASADA yang dalam pelaksanaan KALIMASADA sudah mencapai 100% untuk pengupdate data warga.

NO RW	BELUM REKAM			BELUM KIA			BELUM AKTA LAHIR			DIDUGA MENINGGAL		
	SEMULA	PROGRESS	%	SEMULA	PROGRESS	%	SEMULA	PROGRESS	%	SEMULA	PROGRESS	%
1	31	30	96,77	179	137	76,54	6	6	100	31	28	90,32
2	21	15	71,43	102	41	40,2	5	5	100	8	8	100
3	21	0	0	131	5	3,82	7	0	0	20	18	90
4	19	0	0	100	0	0	7	0	0	14	8	57,14
5	24	24	100	119	119	100	7	7	100	15	14	93,33
6	19	0	0	143	15	10,49	5	0	0	19	13	68,42
7	11	0	0	86	4	4,65	3	0	0	6	3	50
8	23	0	0	157	2	1,27	10	0	0	4	3	75
TOTAL	169	69	40,83	1017	323	31,76	50	18	36	117	95	81,2

**Gambar 6.** Data Warga Terupdate di Web KALIMASADA Kelurahan Margorejo

Selain dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui KALIMASADA, penulis juga melakukan kegiatan aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di setiap Balai RW, dimana hal ini juga meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD. Masyarakat juga merasa terbantu dan antusias dalam pelaksanaan IKD ini yang mana KTP dan KK sudah bisa di akses melalui Handphone baik android maupun iOS.



**Gambar 7** Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Balai RW

Dalam pelayanan di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya ini semua pelayanan sudah dilakukan dengan baik dan tentu saja melibatkan banyak partisipasi dari masyarakat. Terkait dalam hal pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui KALIMASADA juga sudah dilakukan dengan baik dan optimal di masyarakat. Namun, terkait pelayanan IKD memang ada beberapa warga yang enggan untuk melakukan pengurusan karena merasa belum membutuhkan KTP Digital dan itu menyulitkan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil yang diinginkan mahasiswa MSIB Batch 4 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang ditempatkan di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya sebagai Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan sudah berjalan dengan optimal dan tercapai target melalui program MSIB ini. Dalam pelaksanaan program pelayanan adminduk melalui KALIMASADA seperti pelayanan, jemput bola, dan sosialisasi ini pelayanan yang diberikan menjadi lebih mudah, dan cepat. Masyarakat juga menjadi lebih sadar dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan terbukti dengan beberapa RT sudah mencapai target 100% data terupdate. Selain itu, pelayanan lainnya juga dilakukan terkait dengan pelayanan izin domisili usaha, IMB, BPJS, dan pelayanan terkait dengan aktivasi IKD di Balai RW. Warga juga antusias dan aktif terkait dengan pelayanan ini. Namun, ada beberapa RT rintisan KALIMASADA yang memang belum begitu paham terkait dengan program KALIMASADA dan warga yang masih belum mengetahui terkait pelayanan KALIMASADA. Begitu pula terkait dengan pelayanan IKD beberapa masyarakat juga tidak mau melakukan aktivasi IKD karena merasa hal tersebut tidak di perlukan.

### Saran

Saran penulis dalam program pelayanan administrasi kependudukan melalui KALIMASADA ini meskipun sudah berjalan dengan optimal namun masih di temukan hambatan, saran yang bisa penulis berikan adalah dengan melakukan sosialisasi dan komunikasi yang lebih baik lagi kepada RT, RW, maupun KSH di Kelurahan Margorejo Kota Surabaya dan juga kepada warga agar menjadi lebih paham terkait dengan tujuan dari pelayanan adminduk melalui KALIMASADA dan lebih banyak warga yang sadar akan pengurusan adminduk. Selain itu, harusnya Dispendukcapil Kota Surabaya maupun Kelurahan Margorejo sebelum melakukan pelayanan terkait aktivasi IKD juga harus melakukan sosialisasi terlebih dahulu terkait dengan fungsi dan bagaimana cara mengoperasikan IKD sehingga masyarakat bisa paham dan sadar bahwa hal tersebut juga penting dalam dokumen kependudukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Irmayani, Y. (2022). *Evaluasi Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan di Kabupaten Hulu Sungai Selatan*. 9(2), 393–404. <https://103.81.100.214/handle/123456789/29475>
- Mathematics, A. (2016). *OPTIMALISASI PENDAMPINGAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM KALIMASADA UNTUK MEWUJUDKAN TERTIB ADMINDUK*. 02(06), 1–23.
- Rahmawati, D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Ke Posyandu) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Publika*, 121–136. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p121-136>
- Setiyowati, T. T., & Indartuti, E. (2022). Efektivitas Program Kalimasada Di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06), 116–120. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/602>
- Surabaya, pemerintah kota. (2022). *PELAYANAN ADMINDUK DI SURABAYA SEMAKIN MUDAH, SEHARI 3.000 PEMOHON*. Surabaya.Go.Id. <https://www.surabaya.go.id/id/berita/68117/pelayanan-adminduk-di-surabaya-semakin-mudah-sehari-3000-pemohon>
- Wulansari, A. D. (2023). IMPLEMENTASI GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINDUK MELALUI PROGRAM INOVASI OLEH DISDUKCAPIL KOTA SURABAYA. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4(1), 88–100.
- Diah Wahyuningtias, P., & Rasyidah, R. (2023). Optimasi Kalimasada Dan Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya. *Communnity Development Journal*, 4(1), 278–283.