

## BAB I

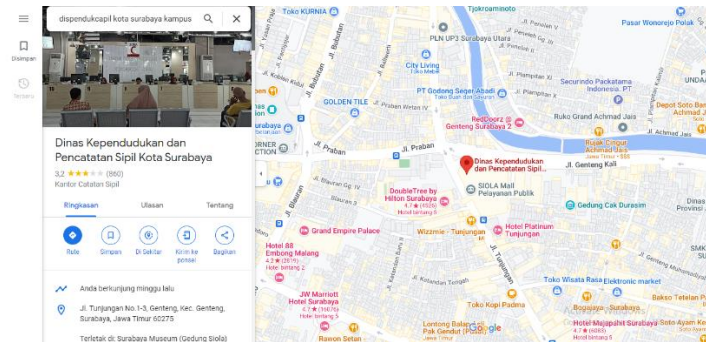
### PENDAHULUAN

#### 1.1 Analisis Situasi

Kampus Merdeka merupakan program yang dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi supaya mahasiswa menguasai berbagai ilmu yang diperlukan dan memiliki pengalaman sehingga mahasiswa akan lebih siap dalam menghadapi persaingan di dunia kerja pada era modern ini (Sari & Syofyan, 2021). Selain untuk mempersiapkan lulusan dengan hard skill serta soft skill yang sesuai dengan kebutuhan industri, juga bertujuan untuk menciptakan lulusan yang siap menghadapi masa depan yang dapat berubah dengan cepat (Bagus & Eko, 2023). Salah satu program kampus merdeka yang bertujuan untuk menyelaraskan mahasiswa lulusan perguruan tinggi jenjang diploma dan sarjana dengan kebutuhan industri yaitu Magang Bersertifikat. Setiap peserta yang mengikuti program kegiatan Magang dan Studi independen Bersertifikat (MSIB) mendapat konversi nilai maksimal sebanyak 20 SKS. Meskipun demikian, pada implementasinya masih belum maksimal. Hal ini disebabkan karena capaian pembelajaran yang didapatkan mahasiswa pada program kegiatan yang diikuti seringkali tidak sesuai dengan capaian pembelajaran yang ada di mata kuliah yang mereka ikuti (Bagus & Eko, 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu mitra yang mengikuti program Magang Bersertifikat dengan membuka 7 posisi yaitu *archivist*, *broadcasting crew*, CRM (*Customer Relationship Management*) *Reaction Officer*, *digital clustering archivist*, *legal officer*, dan pendamping layanan administrasi kependudukan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang terletak di Mall Pelayanan Publik Siola Jalan Tunjungan No.1–3, Genteng, Kecamatan Genteng, Surabaya, Jawa Timur.

Gambar 1. 1 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



Sumber: *Google Maps*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah Kota Surabaya yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkaitan tentang administrasi kependudukan. Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik, diatur dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif masyarakat dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pencatatan sipil.

Gambar 1. 2 Gedung Siola Mall Pelayanan Publik



Sumber: Google

Adapun Motto, Visi, dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu sebagai berikut:

- a. Motto Pelayanan: “Melayani dengan mudah, cepat, santun dan sepenuh hati”
- b. Visi Pelayanan: “Terwujudnya Data Penduduk yang Akurat serta Masyarakat yang sadar dan tertib Administrasi Kependudukan”
- c. Misi Pelayanan: “Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Prima, Dinamis dan Humanis”

Gambar 1. 3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



Sumber: Liputan6.com

Dalam sistem pemerintahan suatu negara, kelurahan/desa merupakan salah satu komponen dari struktur pemerintahan dengan tingkat paling rendah. Kelurahan menangani masalah pemerintahan yang sangat dasar karena terkait langsung dan dekat dengan masyarakat. Bidang kependudukan merupakan bagian yang ada dalam masyarakat karena berkaitan dengan data dan identitas individu. Kependudukan yang ada dalam masyarakat umumnya berkaitan dengan hal-hal administratif yang melekat pada seseorang seperti KTP, Akta Lahir, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Pencatatan Peristiwa Penting, Akta Kematian, dan sejenisnya. Administrasi kependudukan yang melekat pada individu merupakan salah satu hal penting bagi mereka dalam menjalani kehidupan sebagai warga negara. Penulis ditugaskan dan ditempatkan di Kelurahan Gunung Anyar yang beralamat di Jalan Gunung Anyar Timur Nomor 64 Gunung Anyar, Kecamatan Gunung Anyar Surabaya, Jawa Timur. Penulis mendapatkan posisi pendamping layanan administrasi kependudukan dengan penempatan Kelurahan

Gunung Anyar. Kelurahan Gunung Anyar berada di sisi timur Kota Surabaya. Batas-batas wilayah Kelurahan Gunung Anyar dirincikan sebagai berikut :

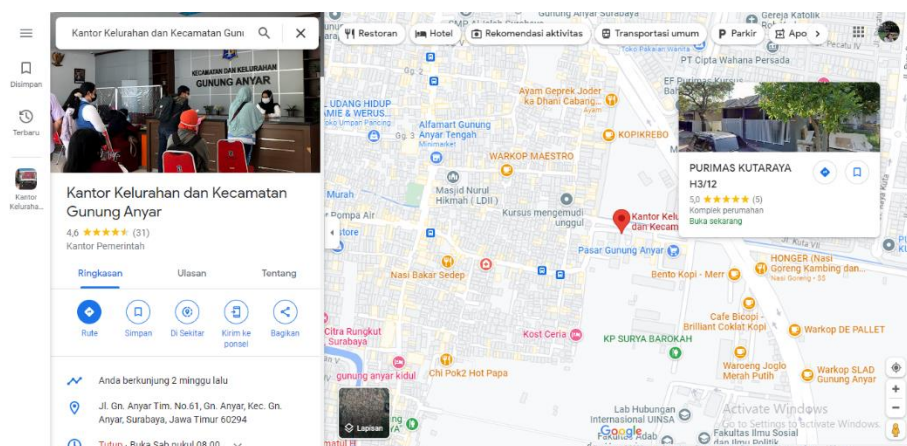
1. Utara : Kelurahan Medokan Ayu
2. Timur : Kelurahan Gunung Anyar Tambak
3. Selatan : Kabupaten Sidoarjo
4. Barat : Kelurahan Rungkut Tengah, Kelurahan Rungkut Menanggal

Gambar 1. 4 Kelurahan Gunung Anyar



Sumber: Dokumen pribadi, 2023

Gambar 1. 5 Peta Lokasi Kelurahan Gunung Anyar



Sumber: *Google Maps*

Adapun Motto, Visi, dan Misi Kelurahan Gunung Anyar dalam menjalankan pelayanan public kepada warga, sebagai berikut:

- a. Motto: “ Kelurahan Gunung Anyar yang cerah (Cantik, Elok, Ramah, Aman, dan Hijau)”
- b. Visi: “ Kelurahan metropolis yang berwawasan lingkungan”
- c. Misi:
  1. Meningkatkan sumberdaya manusia, baik aparatur pemerintah maupun masyarakat dengan memelihara kesehatan jasmani dan rohani;
  2. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
  3. Memelihara kawasan yang cerah (Cantik, Elok, Ramah, Aman dan Hijau) melalui pemberdayaan masyarakat

## **1.2 Identifikasi Permasalahan Mitra**

Namun dalam implementasinya, administrasi kependudukan ini sering diabaikan oleh masyarakat. Dalam praktik yang dilakukan, pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sering mengalami hambatan dan mengakibatkan masyarakat tidak tertib pada dokumen administrasi kependudukannya. Kendala-kendala yang sering timbul dan ada di masyarakat diantaranya proses layanan yang lambat, tenaga pelayanan yang kurang ahli, sistem yang sering berubah, masyarakat yang kurang sadar akan kebutuhan dokumen, dan masih ada pungutan liar oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Akibatnya, masalah ketidaktertiban administrasi kependudukan semakin memburuk. Dari beberapa masalah yang muncul di masyarakat, Disdukcapil Kota Surabaya membuat beberapa inovasi sebagai upaya penyelesaian. Hal ini dilakukan sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani warganya. Sebagai sarana untuk mencapai hal ini, Pemerintah Kota Surabaya, terutama Disdukcapil, melakukan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi saat ini melalui inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa *Klampid New Generation* (KNG). *Klampid New Generation* (KNG) merupakan aplikasi untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online, mencakup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, dan datang (Disdukcapil Kota Surabaya, 2022).

Klampid New Generation (KNG) dapat diakses pada website <https://wargaklampiddispendukcakil.surabaya.go.id/> atau dapat di download aplikasinya pada Playstore bagi pengguna gadget android. *Klampid New Generation* (KNG) ini merupakan wujud pembaruan dari aplikasi sebelumnya yang bernama Klampid. Diperbaruinya Klampid menjadi *Klampid New Generation* (KNG) adalah untuk menambah efektivitas pelayanan administrasi dengan disediakan jenis layanan yang lebih beragam. Dalam penggunaannya, masyarakat dapat mengakses secara mandiri maupun menggunakan jasa pelayanan di kantor kelurahan. Namun yang banyak dijumpai adalah masyarakat lebih memilih menggunakan jasa layanan kantor kelurahan daripada secara mandiri, seperti yang dijumpai di Kelurahan Gading. Hal tersebut dilatar belakangi oleh masih kurangnya sosialisasi yang menyeluruh ke setiap lapisan masyarakat oleh Pemerintah Kota Surabaya terhadap penggunaan aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) sehingga masyarakat banyak yang kurang paham cara penggunaan aplikasi tersebut.

Selain karena permasalahan tersebut permasalahan yang juga dijumpai di Kelurahan Gunung Anyar adalah masyarakat kurang perhatian terhadap pentingnya administrasi kependudukan terutama melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang terjadi. Sehingga menyebabkan dokumen kependudukan yang dimilikinya tidak terupdate, contoh mudahnya yaitu status pendidikan di Kartu Keluarga (KK) seringkali masih belum di update sesuai jenjang pendidikan terakhir yang telah ditempuh. Dalam inovasi Kalimasada ini terdapat database kependudukan suatu wilayah RT, yang dimana data tersebut berisikan warga yang belum tertib administrasi kependudukan. Dengan Kalimasada yang bisa diakses oleh tiap RT rintisan, Ketua RT dapat melakukan survei untuk update data warga nya belum lengkap di Kalimasada. Dengan adanya program Kalimasada diharapkan masyarakat akan lebih sadar mengenai administrasi kependudukan. Dengan mengsosialisasikan Kalimasada dan manfaatnya diharapkan masyarakat yang belum lengkap administrasi kependudukannya bisa segera mengurus melalui Ketua RT, balai RW ataupun kelurahan.

### **1.3 Rencana Program Yang Akan Dilaksanakan**

Kegiatan ini disusun untuk mahasiswa yang ingin membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan dasar semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mulai dari lahir sampai meninggal dunia. Perlunya peningkatan kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan mendorong Dispendukcapil berinovasi melalui program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan).

Masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan melalui web aplikasi *Klampid New Generation* (KNG), namun untuk warga yang tidak memiliki akses internet dapat mengurus melalui RT. Sebagai proyek rintisan, terdapat 62 RT rintisan yang dipilih untuk melaksanakan program KALIMASADA dan akan dikembangkan di seluruh RT di Surabaya. Hasil yang diharapkan melalui program KALIMASADA adalah tersedianya data kependudukan yang mutakhir. Mahasiswa akan terlibat dalam optimalisasi program KALIMASADA yang sudah berjalan dan akan diimplementasikan pada setiap RW, sebagai pendamping masyarakat agar sadar administrasi kependudukan. Sehingga, masyarakat dapat memperoleh dokumen administrasi kependudukan dengan mudah dan cepat. Adapun rencana program yang akan dilaksanakan sekama kegiatan magang sebagai berikut:

### **1. Melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga**

Kegiatan ini disusun untuk mahasiswa yang ingin membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dengan terjun langsung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan dasar semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mulai dari lahir sampai meninggal dunia. Optimalisasi kegiatan Kalimasada

### **2. Melakukan Jebol Anduk untuk warga yang belum tertib administrasi kependudukan**

Tugas utama mahasiswa MSIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu melakukan survei Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA). Survei Kalimasada ini dilakukan

secara *door to door* ke rumah warga dengan didampingi oleh ketua RT yang ditunjuk melakukan survei. Tujuan dari survei Kalimasada ini yaitu menciptakan lingkungan masyarakat yang tertib akan administrasi kependudukan, warga mengetahui pentingnya dokumen kependudukan yang mutakhir. Selain itu juga dilakukan kegiatan Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) untuk warga yang usianya cukup untuk melakukan perekaman KTP, agar hak mereka mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terpenuhi.

Kegiatan program Kalimasada ini dilaksanakan dalam kurun waktu 4 bulan, dengan target setiap satu bulan dilakukan 8 kali turun langsung ke warga untuk melakukan survei secara *door to door* ke rumah warga yang namanya tercatat di dalam database Kalimasada. Kegiatan Kalimasada ini biasanya dilakukan setiap hari Senin dan Kamis mulai pukul 08.00 sampai pukul 16.00. Setiap bulannya terdapat satu RT yang termasuk RT rintisan Kalimasada yang dipilih untuk didatangi oleh mahasiswa magang di Kelurahan Gunung Anyar. Adapun daftar kegiatan Kalimasada yang dilakukan mahasiswa magang di Kelurahan Gunung Anyar sebagai berikut :

- a. RT 004 RW 002 dilakukan pada bulan Maret 2023, setiap hari Senin dan Kamis selama satu bulan
  - b. RT 001 RW 002 dilakukan pada bulan April 2023, setiap hari Senin dan Kamis.
  - c. RT 002 RW 003 dilakukan pada bulan Mei 2023, setiap hari Senin dan Kamis.
- RT 003 RW 005 dilakukan pada bulan Juni 2023, setiap hari Senin dan Kamis

### **3. Melakukan pelayanan di balai RW atau Sayang Warga**

Penulis ikut andil dalam kegiatan pelayanan sayang warga yang diadakan di balai RW Kelurahan Gunung Anyar, tujuan dari pelayanan di balai RW yaitu untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga sehingga warga tidak perlu jauh-jauh ke kelurahan untuk mengurus administrasi kependudukan. Di setiap balai RW terdapat penyelia dari kelurahan untuk melayani warga yang datang. Pelayanan di balai RW ini terkait administrasi kependudukan seperti, pengambilan KTP dan KIA yang sudah jadi, pengajuan perubahan biodata di Kartu Keluarga, pengurusan akta kelahiran baik bayi baru lahir maupun akta kelahiran



dewasa, cetak ulang KTP, pengajuan akta kematian, pindah datang, pindah dalam kota, pindah keluar, dan pengurusan serta konsultasi terkait permasalahan administrasi kependudukan.

#### **4. Melakukan pelayanan di Balai RT**

Melakukan pelayanan di balai RT guna mendekatkan lagi pelayanan kepada warga untuk meningkatkan ketertiban warga di kawasan lingkungan RT 002 RW 002 Kelurahan Gunung Anyar. Dalam melaksanakan pelayanan di balai RT mendapatkan respon positif dari warga. Warga yang tadinya tidak mengambil KTP ataupun KIA yang sudah lama jadi, akhirnya mengambil karena merasa pelayanan semakin dekat dengan melangkah ke balai RT. Pelayanan yang diberikan kepada warga yaitu perubahan biodata Kartu Keluarga, akta kelahiran dewasa dan bayi baru lahir, akta kematian, cetak ulang KTP karena rusak dan perubahan elemen. Setelah melakukan pelayanan, selanjutnya penulis melakukan pengajuan di Klampid New Generation (KNG), mulai dari data pemohon dan apa yang akan diajukan, hingga terbit e-Kitir atau bukti pengurusan.

#### **5. Melakukan pengajuan dokumen kependudukan di Klampid New Generation (KNG)**

Mahasiswa yang tergabung dalam kegiatan ini diberikan tugas membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam mengoptimisasi program KALIMASADA yang sudah berjalan sebelumnya agar menjadi lebih baik lagi. Dimana mahasiswa akan diberikan user KLAMPID yang akan digunakan untuk membantu warga dalam pengurusan dokumen adminduk. Meskipun sudah ada aplikasi KLAMPID yang mempermudah pengurusan adminduk namun tidak sedikit warga yang masih kurang melek akan teknologi informasi. Maka dengan hadirnya mahasiswa dalam kegiatan ini diharapkan dapat membantu proses pengurusan adminduk agar lebih mudah.

#### **6. Membuat konten di Instagram setiap bulannya**

Mahasiswa MSIB diharuskan membuat konten secara kreatif untuk meningkatkan pengetahuan warga terkait pentingnya administrasi kependudukan. Konten ini dapat berupa poster, foto kegiatan, video, atau karya menarik lainnya. Karena sebagian besar masyarakat merupakan pengguna sosial media, maka salah

satu program mahasiswa selama magang yaitu membuat konten terkait administrasi kependudukan.