

BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT PKL

2.1 Latar Belakang Instansi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah (OPD) yang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam perjalanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini tentu dibentuk di setiap daerah yang dinyatakan sebagai daerah otonom. Dalam konteks Kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran dan akurasi data kependudukan.

Selama perjalanan sejarahnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mengalami transformasi signifikan, yang mencerminkan dinamika perubahan dan kemajuan di tingkat daerah. Pemindahan kantor mereka dari jalan Manyar Kertoarjo No.6, Surabaya, ke lokasi baru di Gedung Mall Pelayanan Publik Siola, jalan Tunjungan No.1–3, Surabaya, pada bulan Juli 2015. Hal menunjukkan komitmen mereka terhadap pelayanan publik yang lebih baik. Pemilihan lokasi yang lebih strategis mungkin merupakan bagian dari strategi untuk memberikan aksesibilitas yang lebih baik kepada masyarakat serta meningkatkan efisiensi operasional.



Gambar 2.0.1 Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, menjelma sebagai elemen yang sangat vital dalam struktur pemerintahan Kota Surabaya. Sebagai lembaga yang memegang peran kunci dalam administrasi

kependudukan, Dinas ini memikul tanggung jawab besar untuk menjalankan kewenangan dalam mengelola data kependudukan. Pada intinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berfungsi sebagai garda terdepan dalam memastikan akurasi dan kelengkapan data terkait kependudukan di wilayah Kota Surabaya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Tugas utama Dinas ini sendiri tidak hanya terbatas pada administrasi formal, tetapi juga mencakup pelayanan umum di berbagai aspek data kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam konteks ini, mereka menyediakan layanan terkait dokumen-dokumen yang menjadi pondasi identitas setiap warga, seperti kartu tanda penduduk (KTP) yang mencerminkan identitas personal, kartu keluarga (KK) yang memberikan gambaran struktur keluarga, serta kartu identitas anak (KIA) sebagai bentuk perlindungan hak-hak anak.

Tidak hanya itu, Dinas ini juga aktif mengelola data perpindahan penduduk, termasuk pindah dalam kota, pindah keluar, dan pindah masuk. Aspek ini menjadi krusial untuk memastikan pemeliharaan dan pemutakhiran data yang akurat, sesuai dengan pergerakan penduduk yang dinamis di Kota Surabaya.

Di sisi pencatatan sipil, Dinas ini menangani berbagai dokumen, seperti akta kelahiran yang mencatat setiap kehadiran anggota baru dalam keluarga, akta kematian yang mencatatkan peristiwa penting perginya keluarga/kerabat, akta perkawinan yang menjadi landasan hukum untuk mengetahui hubungan keluarga, dan akta perceraian yang mencerminkan realitas perubahan status keluarga.

Dengan tugas utama tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berusaha menciptakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Hal ini tecermin dari visi mereka yakni “Terwujudnya data penduduk yang akurat serta masyarakat yang sadar dan tertib administrasi kependudukan.” dan misi mereka yakni “Memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima, dinamis, dan humanis.” Dan guna menjunjung tinggi motto perusahaan yakni “Melayani dengan mudah, cepat, santun, dan sepenuh hati.”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membagi pekerjaan mereka sesuai bidang administrasi kependudukan. Beberapa bidang antara lain penataan dan

penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan atau pemanfaatan data yang didukung oleh inovasi pelayanan.

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merangkul sejumlah inovasi yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik. Salah satu terobosan utama adalah implementasi aplikasi dan *website* bernama *Klampid New Generation* (KNG), yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan secara online. Langkah ini mencerminkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, memastikan bahwa proses administratif menjadi lebih cepat, efisien, dan lebih terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Seiring dengan KNG, sejumlah inovasi lainnya juga telah diimplementasikan, seperti Puntadewa, E-Sulay, Takon Klampid, KATE-PAY, Layanan Duo Lontong (Lontong Balap dan Lontong Kupang), Aco Eri, KALIMASADA, Jebol Anduk, dan Jempol Sakti. Setiap inovasi ini membawa nilai tambah tersendiri dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu inovasi yang masih terus dikembangkan dan berjalan sampai saat ini adalah *Contact Center* yang menggunakan prinsip *Customer Relationship Management* (CRM). Pengembangan *Contact Center* yang tidak hanya menjadi inovasi saat ini tetapi juga menjadi bagian integral dalam strategi jangka panjang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan menerapkan prinsip *Customer Relationship Management* (CRM), *Contact Center* berfungsi sebagai pusat komunikasi yang tidak hanya menerima permintaan dan pengaduan masyarakat tetapi juga memberikan respons yang cepat dan solutif. Keberlanjutan pengembangan *Contact Center* menandakan komitmen Dinas dalam membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat, mengedepankan pelayanan yang ramah, serta mengintegrasikan teknologi guna memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Inovasi-inovasi yang telah dilakukan menegaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memandang serius

penerapan teknologi dalam mendukung pelayanan publik. Selain memberikan kenyamanan bagi masyarakat, inovasi-inovasi tersebut juga menunjukkan langkah progresif Dinas dalam membangun citra positif, menjadikan mereka sebagai contoh dalam penerapan teknologi dalam lingkup administrasi kependudukan.

2.2 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang termuat dalam *website* milik mereka yaitu pada [website disdukcapil.surabaya.go.id](http://website.disdukcapil.surabaya.go.id) menjadi pedoman utama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun Visi dan Misi mereka sebagai berikut:

Visi Pelayanan : Terwujudnya data penduduk yang akurat serta masyarakat yang sadar dan tertib administrasi kependudukan.

Misi Pelayanan : Memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima, dinamis dan humanis

Dimana visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mencerminkan tekad untuk mencapai ketelitian data dan kesadaran masyarakat dalam menjalankan proses administrasi kependudukan. Sementara itu, misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang unggul, responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat, dan dilandasi oleh nilai-nilai kemanusiaan. Melalui visi dan misi yang jelas ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menetapkan arah strategis dan nilai-nilai inti yang harus diperjuangkan dalam setiap aspek pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini menciptakan kerangka kerja yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan menjaga integritas serta akurasi data penduduk Kota Surabaya.

2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Sejak tahun 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah bertransformasi menjadi sebuah organisasi perangkat daerah

yang dipimpin oleh Dr. Eddy Christijanto, Drs, M.Si, yang menjabat sebagai Kepala Dinas seperti terlihat pada gambar 2.0.2. Beliau memegang peranan kunci dalam mengarahkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mencapai pelayanan administrasi yang prima, humanis, dan dinamis. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Dinas ditemani oleh tim manajemen yang terdiri dari Sekretaris, Ketua Tim Kerja Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Keuangan, serta beberapa Kepala Bidang dan Sub Koordinator



Gambar 2.0.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Struktur organisasi pada gambar 2.0.2 dirancang untuk mencakup empat bidang utama yang memainkan peran strategis dalam mencapai tujuan dan fungsi Dinas. Pertama, Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK) bertanggung jawab atas pengelolaan data kependudukan dan pengembangan sistem informasi. Kedua, Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil fokus pada penyelenggaraan layanan publik terkait dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Sementara itu, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) berperan dalam mengoptimalkan pemanfaatan data untuk inovasi layanan. Terakhir, Bidang

Pelayanan Pendaftaran Penduduk bertugas untuk mengelola proses pendaftaran penduduk dengan efisien dan akurat.

Kerjasama dan sinergi di antara keempat bidang tersebut menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan administrasi yang terintegrasi dan terkoordinasi. Setiap bagian saling melengkapi untuk mewujudkan visi dan misi Dinas, dengan poin berat pada keprimaan, humanitas, dan dinamika dalam layanan publik. Kolaborasi antarbidang juga memungkinkan adopsi inovasi dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, tim peserta yang menempati posisi *Customer Relationship Management Reaction Officer* ditempatkan di bawah pengawasan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK). Kepemimpinan Bidang PIAK saat ini dipegang oleh Ibu Nurul Hidayah S.Si, yang memainkan peran penting dalam mengarahkan tim dan merumuskan strategi terkait dengan sistem informasi administrasi kependudukan.

Tugas utama Bidang PIAK melibatkan penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja, serta petunjuk teknis yang terkait dengan administrasi kependudukan. Proses ini mengharuskan mereka untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebijakan terbaru guna memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan selalu *up-to-date* dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sendiri merupakan pusat informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengontrol atau mengendalikan aktivitas pelayanan. Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki lingkup pekerjaan yang memadukan teknologi yang berguna untuk mendukung dan mempermudah kegiatan manajemen hubungan masyarakat. *Customer Relationship Management* (CRM) *reaction Officer* sendiri memiliki tugas utama untuk memberikan jawaban atas keluhan dan pertanyaan yang diajukan

oleh warga Surabaya saat mengalami kendala dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Salah satu langkah untuk peningkatan kualitas layanan pengaduan ini adalah dengan menerapkan konsep *Omnichannel* yang sedang trend di sektor privat, yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya akan memaksimalkan komunikasi timbal balik antara petugas call center dengan warga selaku customer layanan melalui berbagai chanel komunikasi yang berbeda secara terintegrasi dalam satu platform dan satu dashboard. Dalam kegiatan ini mahasiswa terlibat dalam pengembangan operasional layanan pengaduan CRM berbasis *Omnichannel* serta memiliki kesempatan terlibat dalam pengembangan aplikasi layanan kependudukan dan mengolah data pengaduan / keluhan menjadi informasi yang diperlukan untuk bahan perbaikan layanan di masa selanjutnya.

Selain itu, bidang ini memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lainnya. Hal ini mencakup sinergi dengan pihak eksternal yang terlibat dalam ekosistem administrasi publik, termasuk pihak terkait dalam pembaruan regulasi atau kebijakan. Koordinasi yang efektif ini menjadi kunci untuk memastikan integritas data dan kepatuhan terhadap standar administrasi kependudukan yang berlaku.

Pengawasan dan pengendalian terhadap proses administrasi kependudukan juga menjadi tanggung jawab Bidang PIAK. Dengan memastikan implementasi SOP dan kepatuhan terhadap aturan, mereka berperan dalam menjaga keamanan dan akurasi data kependudukan. Evaluasi dan pelaporan yang sistematis menjadi instrumen penting dalam mengevaluasi efektivitas program kerja, mengidentifikasi potensi perbaikan, dan menyampaikan laporan hasil kinerja kepada Kepala Dinas. Bidang PIAK sendiri juga melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya (Pemerintah Kota Surabaya, 2021).

Adapun fungsi dari bidang PIAK di antaranya:

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana program kerja dan petunjuk teknis di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;

- b. Pelaksanaan program kerja dan petunjuk teknis di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga dan instansi lain;
- d. Pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan penyiapan bahan penetapan kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- f. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- g. Pelaksanaan pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan Daerah;
- h. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola sistem informasi administrasi kependudukan skala Daerah;
- i. Pelaksanaan pengamanan akses aplikasi/sistem informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan pengawasan atas pengelolaan sistem dan data informasi administrasi kependudukan skala Daerah;
- k. Penyusunan perumusan bahan penetapan kebijakan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan skala Daerah;
- l. Pelaksanaan penetapan kebijakan Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- m. Pelaksanaan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan skala Daerah;
- n. Pelaksanaan pengolahan database kependudukan Daerah;
- o. Pengelolaan data kependudukan Daerah;
- p. Perlindungan data pribadi penduduk pada database kependudukan Daerah;
- q. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala Daerah;

- r. Pengolahan dan penyajian data atas indikator kependudukan skala Daerah;
- s. Pelayanan pengaduan dan permintaan data / informasi administrasi kependudukan;
- t. Pengawasan dan pengendalian di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- u. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kinerja yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis; dan
- v. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Keterlibatan tim peserta magang pada posisi *Customer Relationship Management Reaction Officer* di bawah naungan Bidang PIAK memiliki relevansi yang kuat dengan tujuan MSIB. CRM sendiri diimplementasikan sebagai bagian integrasi dari prinsip penanganan layanan pengaduan terkait dengan administrasi kependudukan bagi warga Kota Surabaya. Dengan demikian, tim peserta magang tidak hanya berkontribusi pada pengembangan dan optimalisasi CRM, tetapi juga berada dalam posisi yang strategis untuk memahami dan menanggapi pengaduan masyarakat dengan lebih efektif, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mengoptimalkan proses administrasi kependudukan secara keseluruhan.