

# Pentingnya Peran Pendamping Masyarakat Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya

Andini Gusti Dyah Priatini  
Divisi Kependudukan dan Kesehatan Reproduksi/Ilmu Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Airlangga Surabaya  
Andini.gusti.dyah-2020@fkm.unair.ac.id

## Abstrak

Kondisi pelayanan publik di Indonesia di Indonesia dinilai masih buruk. Permasalahan dan isu strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, yaitu mengenai tertib dokumen administrasi kependudukan. Keadaan tersebut menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi program terus dilakukan. Salah satunya Program KALIMASADA. Program KALIMASADA merupakan program yang dibuat untuk menciptakan lingkungan masyarakat sadar administrasi kependudukan. Keterlibatan mahasiswa untuk membantu 62 RT rintisan terpilih untuk melaksanakan program KALIMASADA. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah sosialisasi, pelayanan adminduk, wawancara dan observasi data KALIMASADA, pencatatan data, dan dokumentasi. Hasil dari kegiatan ini adalah mulai adanya peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dibuktikan dengan naik turunnya grafik pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Wonorejo. Masyarakat mulai aktif, mandiri, dan tertib melakukan kepengurusan administrasi kependudukan, mewujudkan gerakan Surabaya sadar administrasi kependudukan, meningkatkan kualitas data kependudukan sehingga pemalsuan identitas dan ketidakakuratan penerbitan dokumen kependudukan dapat diminimalisir, pelimpahan pekerjaan administrasi kependudukan ke tingkat kelurahan. Serta memberi bukti nyata kepada masyarakat bahwa kepengurusan administrasi kependudukan sebagai proses yang mudah, murah, dan hemat waktu. Dengan demikian, Program KALIMASADA layak untuk dilanjutkan di batch selanjutnya.

Kata kunci: Pelayanan publik, Program KALIMASADA, Dokumen Administrasi Kependudukan.

## Abstract

*The condition of public services in Indonesia in Indonesia is considered to be still poor. Problems and strategic issues for the Population and Civil Registry Service of the City of Surabaya, namely regarding the orderliness of population administration documents. This situation is a challenge for the Surabaya City Population and Civil Registration Service to improve population administration services. Program innovation continues. One of them is the KALIMASADA Program. The KALIMASADA program is a program created to create an environment in which society is aware of population administration. Student involvement to help 62 selected pilot RTs to implement the KALIMASADA program. The methods used in this activity are socialization, population administration services, interviews and observation of KALIMASADA data, data recording and documentation. The result of this activity is that there is an increase in public awareness of the importance of managing population administration documents as evidenced by the rise and fall in the graph of the implementation of population administration services in Wonorejo Village. The community is starting to be active, independent and orderly in managing population administration, realizing the Surabaya movement to be aware of population administration, improving the quality of population data so that identity*

*falsification and inaccuracies in issuing population documents can be minimized, delegating population administration work to the sub-district level. As well as providing real evidence to the public that managing population administration is an easy, cheap and time-saving process. Thus, the KALIMASADA Program is worthy of being continued in the next batch.*

*Keywords: Public Services, KALIMASADA Program, Population Administration Documents.*

## 1. PENDAHULUAN

[TC] Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan [1]. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik dikatakan baik jika terdapat unsur dan komponen yang baik di dalamnya. Diantaranya: petugas baik dan ramah, sarana prasarana mendukung, tanggung jawab kepada pengguna layanan, mampu melayani dengan cepat dan tepat, baik dalam berkomunikasi, bersifat rahasia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, dan berusaha memahami kebutuhan masyarakat [2].

Kondisi pelayanan publik di Indonesia dinilai masih buruk [3]. Tak terkecuali dalam pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat sering mengeluh karena petugas kurang responsif, tidak ramah, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, terlalu birokratis, kurang mendengar keluhan/ saran/ aspirasi masyarakat, prosedur yang berbelit, adanya praktek percaloan, adanya diskriminasi pelayanan, adanya pungutan liar untuk setiap kepengurusan dokumen kependudukan dan lain -lain. Anggapan tersebut berakibat pada kesalahan persepsi di masyarakat. Kondisi ini diperburuk dengan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kepengurusan administrasi kependudukan.

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain [4]. Permasalahan dan isu strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, yaitu mengenai tertib dokumen adminduk. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penertiban dokumen kependudukan, berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana [5]. Sementara peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang, meliputi: kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan [6].

Berdasarkan Data Kementerian Bersih (DKB) Semester I Tahun 2022 dari Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dalam proyeksi penduduk Kota Surabaya 2023 – 2032 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (2022) Jumlah penduduk kota Surabaya sebanyak 2.972.801 jiwa, yang terdiri dari laki – laki sebanyak 1.473.517 jiwa dan perempuan sebanyak 1.499.282 jiwa. Selanjutnya berdasarkan Profil Perkembangan Kependudukan tahun 2021 Kota Surabaya menyebutkan bahwa jumlah pemegang kartu keluarga di kota surabaya adalah 971.477 keluarga, jumlah penerbitan KTP –

Elektronik sebesar 245.342 kartu, jumlah penduduk memiliki akta kelahiran mencapai 1.428.278 akta, jumlah penduduk memiliki akta perkawinan 1.012.394, jumlah penduduk pemegang akta perceraian 51.754 jiwa, dan jumlah penerbitan akta kematian sebanyak 44.304 akta [7].

Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Dispendukcapil Kota Surabaya terus berinovasi mengembangkan program – program guna mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan. Sebagai contoh Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) yang ditunjang dengan penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Untuk menunjang tujuan program tersebut terdapat 62 RT rintisan yang dipilih untuk melaksanakan program KALIMASADA dan akan dikembangkan di seluruh RT di Kota Surabaya.

Untuk mencapai tujuan Program KALIMASADA, menciptakan Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya membutuhkan banyak Sumber Daya Manusia untuk membantu pelaksanaan dan pengembangan Program KALIMASADA. Dengan demikian, dibukalah kesempatan bagi mahasiswa untuk turut serta membantu dalam menyelesaikan program ini.

Mahasiswa sebagai *agent of change*. Mahasiswa diharapkan dapat memberikan perubahan positif melibatkan perkembangan teknologi di lingkungan masyarakat. Berbekal ilmu secara teori, moral, dan sosial di bangku perkuliahan. Kegiatan ini sebagai salah satu bentuk pengaplikasian, wujud pengabdian masyarakat. Mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini memiliki dua tugas, yaitu sebagai pendamping masyarakat dalam penyadaran dan kepengurusan dokumen adminduk dan operator pembantu aplikasi Klampid New Generation (KNG). Harapannya dengan melibatkan peran mahasiswa, masyarakat dapat menangkap, memahami informasi mengenai administrasi kependudukan lebih jelas. Mahasiswa memberikan penyadaran adminduk, memberikan informasi program KALIMASADA dan bahkan menuntun dalam penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Kegiatan ini dilakukan secara *door to door* ke rumah warga, *mouth to mouth* ketika pelaksanaan jemput bola di hari Selasa dan Jumat, dan melakukan sosialisasi bersama.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang unik. Dahulu semua pelayanan adminduk diselenggarakan di kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. Namun, inovasi – inovasi kini memberikan kemudahan. Pengurusan surat pindah masuk, pindah keluar, akta lahir, akta mati, kawin, dan cerai dapat dilakukan secara online melalui Klampid New Generation. Inovasi ini menjadikan pihak kelurahan dan kecamatan sebagai garda terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari sebagai salah satu wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai tempat pengabdian masyarakat untuk optimalisasi program KALIMASADA. Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya aktif dalam melakukan pelayanan adminduk di kantor kelurahan. Kelurahan ini memiliki 3 pegawai pelayanan adminduk. Cakupan penduduk yang luas membuat kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari membuka pelayanan di luar jam kerja, yaitu kegiatan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk). Kegiatan Jebol Anduk sebagai wujud kegiatan dalam mendukung program KALIMASADA. Kegiatan diselenggarakan di balai RW Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari setiap hari Selasa pukul 18.00 – 20.00 WIB dan Jumat pukul 08.00 – 11.00 WIB.

Dengan demikian, tujuan dari pendampingan masyarakat dalam optimalisasi Program KALIMASADA adalah membantu menyadarkan masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan agar tertib adminduk, sosialisasi penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG), dan membantu input data pengajuan data kepengurusan adminduk sehingga memberikan output dokumen kependudukan yang cepat dan sesuai.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam rentang waktu 5 bulan. Dimulai bulan Agustus hingga Desember 2022. Kegiatan ini diawali dengan pembekalan yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Pembekalan bertujuan memberikan pengenalan, pengarahan mengenai program KALIMASADA dan aplikasi Klampid New Generation (KNG) sebelum terjun ke lapangan. Fokus kegiatan pendampingan masyarakat bertempat di kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya. Berikut alur kegiatan dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dijelaskan dalam gambar grafik berikut:



Gambar 1. Grafik alur kegiatan pengabdian masyarakat dalam Program KALIMASADA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya

Awal dari kegiatan ini, yaitu dilaksanakan persiapan dan pembekalan magang oleh Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kota Surabaya. Persiapan magang dimulai dari akomodasi pengenalan peserta dan orientasi lokasi magang. Pembekalan magang dimulai dari pengenalan program pelayanan dan inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, dan pendaftaran penduduk. Pembekalan umum meliputi *whole of government*, filosofi dasar pelayanan publik, etika publik, dan akuntabilitas publik. Serta, pengenalan program magang adminduk mulai dari *overview* Swargaloka, *overview* Omnichannel, *overview* Klampid, *overview* Duo Lontong. Kegiatan persiapan dan pembekalan magang dimulai pada minggu ketiga hingga keempat Bulan Agustus. Kegiatan ini bertujuan memberikan gambaran kepada mahasiswa sebelum terjun ke masyarakat. Kegiatan terjun ke lapangan sebagai bentuk pengabdian masyarakat dimulai pada 1 September – 24 Desember 2022.

Kegiatan selanjutnya, yaitu mahasiswa sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan bekerja sama dengan pihak kelurahan yang meliputi petugas kelurahan, RT/RW, Kader Surabaya Hebat (KSH) melakukan sosialisasi mengenai dokumen administrasi kependudukan dan penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG).

Setelah dilakukan sosialisasi harapannya masyarakat sadar akan tertib administrasi kependudukan. Pelayanan Administrasi kependudukan dilakukan terpusat di kantor Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya. Pelayanan dibuka pada jam kerja yaitu di hari Senin – Kamis pukul 07.30 – 16.00 WIB, Hari Jumat 07.30 – 15.00 WIB, dan hari Sabtu pukul 09.00 – 14.00 WIB. Selain itu, untuk memberi kemudahan masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan juga dilaksanakan pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk). Kegiatan ini bertempat di setiap balai RW Kelurahan Wonorejo. Kegiatan diselenggarakan setiap hari Selasa pukul 18.00 – 20.00 WIB dan setiap hari Jumat pukul 08.00 – 11.00 WIB.

Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi lebih mendalam. Wawancara dilakukan kepada beberapa tokoh masyarakat, Lurah, Kepala Sie Pemerintahan, Kader, dan RT/RW Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya. Selanjutnya, mahasiswa sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan mencari dan mendata masyarakat yang belum tertib melengkapi administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG. Administrasi kependudukan yang dimaksud, yaitu perekaman E – KTP bagi yang berusia 17 tahun, kepengurusan akta kelahiran, akta kematian, cetak maupun pembaharuan KK, dan migrasi.

Setelah data terkumpul, data tersebut dicatat, selanjutnya dikoordinasikan kepada ketua RT dan kader setempat untuk dikonfirmasi kepada yang bersangkutan agar segera melengkapi dan sadar administrasi kependudukannya. Kepengurusan dokumen administrasi kependudukan tersebut dapat dilakukan langsung ke kantor kelurahan maupun langsung dilakukan di tempat dengan dibantu oleh mahasiswa sebagai pendamping layanan administrasi kependudukan,

RT/RW, maupun Kader Surabaya Hebat (KSH) setempat.

Dokumentasi dilakukan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan atau sebagai pelengkap informasi akan kegiatan yang telah dilakukan. Sehingga informasi kegiatan yang diperoleh lebih kredibel.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk menciptakan lingkungan sadar administrasi kependudukan melalui program KALIMASADA, pendamping program bertugas menyadarkan masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Upaya penyadaran dilakukan melalui sosialisasi, kegiatan sayang warga, dan pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk).

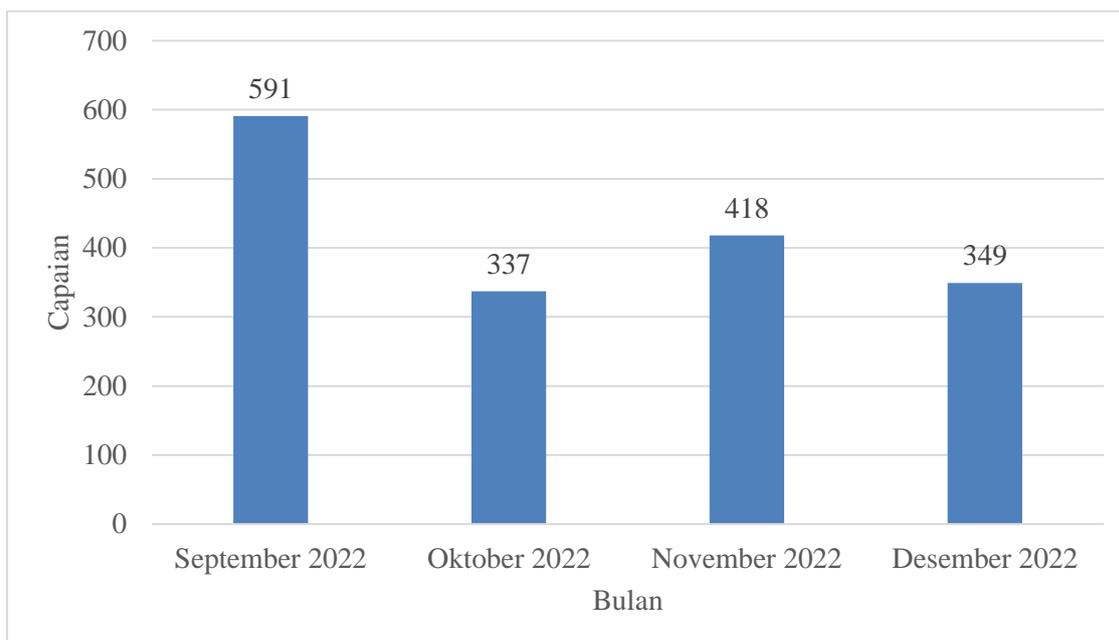
Sosialisasi dilaksanakan di balai RW Kelurahan Wonorejo, Tegalsari pada Jumat, 18 November 2022 terlihat pada gambar 3. Sosialisasi membahas program KALIMASADA, penggunaan aplikasi KLAMPID, pentingnya tertib kepengurusan administrasi kependudukan, dan peraturan terkait administrasi kependudukan. Materi disampaikan oleh pegawai kelurahan dibantu oleh mahasiswa magang sebagai pendamping program KALIMASADA. Selanjutnya, kegiatan sayang warga terlihat pada gambar 4. Pendamping program KALIMASADA berkunjung ke rumah warga secara *door to door* untuk mengingatkan warga akan kepengurusan data administrasi kependudukan.

Aktif kegiatan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk). Kegiatan dilakukan setiap hari Selasa pukul 18.00 – 20.00 WIB dan hari Jumat pukul 08.00 – 11.00 WIB yang diselenggarakan di balai RW. Bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat memperoleh kemudahan dapat dilihat pada gambar 5.

Serta, aktif membantu pelayanan di Kantor Kelurahan Wonorejo, Tegalsari setiap hari kerja di jam operasional, terlihat pada gambar 6. Kegiatan yang dilakukan, meliputi: menerima pertanyaan masyarakat, melayani masyarakat mengenai administrasi kependudukan, dan menerima berkas pengajuan kepengurusan administrasi kependudukan.

Selain itu, pendamping program KALIMASADA juga berperan sebagai operator pembantu registrasi pelayanan administrasi kependudukan aplikasi Klampid New Generation (KNG). Kegiatan yang dilakukan meliputi: melakukan input data pengajuan administrasi kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, pindah dalam kota, pindah keluar, cetak Kartu Keluarga (KK), pemutakhiran biodata, pemutakhiran gelar, dan perubahan akta. Bukti pelaksanaan kegiatan dapat dilihat pada gambar 7.

Dengan demikian, dari kegiatan yang dilakukan diharapkan adanya peningkatan jumlah kepengurusan berkas administrasi kependudukan. Sehingga semakin meningkatnya input data yang dilakukan melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG). Namun, pada kenyataannya berdasarkan hasil laporan bulanan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Wonorejo, Tegalsari terlihat fluktuatif.



Gambar 2. Diagram Batang Laporan Bulanan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya Periode September – Desember 2022

Pada bulan September pelayanan administrasi kependudukan berjumlah 591. Kemudian mengalami penurunan di bulan Oktober menjadi 337. Pada bulan November mengalami kenaikan menjadi 418. Serta, di bulan Desember mengalami penurunan menjadi 349. Naik turunnya angka pelayanan administrasi kependudukan ini terjadi karena terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi baik dari proses penyelenggaraan adminduk maupun dari persepsi masyarakat.

Proses penyelenggaraan administrasi kependudukan masih ditemukan beberapa masalah diantaranya: data administrasi kependudukan belum terkoordinasi dan terintegrasi dalam satu sistem administrasi kependudukan sehingga pengelolaan data kependudukan masih terkotak – kotak, komitmen dan kepedulian aparatur pemerintah masih rendah, pengetahuan dan keterampilan aparatur pemerintah di bidang kependudukan juga masih rendah, kurangnya pemberian kompensasi atau apresiasi lain untuk petugas bidang kependudukan akibatnya rasa pengabdian dan integritas kurang baik dalam menjalankan tugas, dan belum adanya harmonisasi peraturan yang mengatur tentang kepemilikan dokumen kependudukan.

Selanjutnya, persepsi masyarakat yang perlu diluruskan. Hal ini mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Faktor penyebab kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan, yaitu masyarakat kurang merasa adanya kebermanfaatannya yang didapat atas kepemilikan dokumen kependudukan, adanya anggapan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan hanya dilakukan terpusat di kantor Dispendukcapil Kota Surabaya, prosesnya berbelit, butuh waktu dan biaya. Serta, belum optimalnya penegakan hukum dan sistem insentif. Dibuktikan dengan tidak adanya pelanggaran ketentuan dan penyalahgunaan kepemilikan dokumen. Serta, tidak melaporkan adanya kejadian vital.

Dengan demikian, sangat dibutuhkan peran pendamping masyarakat untuk membentuk kawasan lingkungan yang sadar administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Pendamping program KALIMASADA sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Pendamping program KALIMASADA membantu memecahkan masalah masyarakat agar mencapai tujuan yang diharapkan pemerintah. Tujuan tersebut antara lain: kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan meningkat, masyarakat aktif, mandiri, dan tertib untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan, mewujudkan gerakan Surabaya sadar administrasi kependudukan, meningkatkan kualitas data kependudukan sehingga pemalsuan identitas dan ketidakakuratan penerbitan dokumen kependudukan dapat diminimalisir,

pelimpahan pekerjaan administrasi kependudukan ke tingkat kelurahan yang semula dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Serta memberi bukti nyata kepada masyarakat bahwa kepengurusan administrasi kependudukan sebagai proses yang mudah, terjangkau, murah, dan tidak membutuhkan waktu yang lama.



Gambar 3. Kegiatan Sosialisasi



Gambar 4. Kegiatan Sayang Warga



Gambar 5. Kegiatan Jebol Anduk



Gambar 6. Kegiatan Pelayanan



Gambar 7. Kegiatan Operator

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 4.1. Kesimpulan

1. Program KALIMASADA merupakan program Dispendukcapil Kota Surabaya untuk menciptakan lingkungan sadar dan tertib administrasi kependudukan.
2. Peran pendamping Program KALIMASADA, yaitu menyadarkan masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan melalui upaya: sosialisasi, kegiatan sayang warga, dan pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan.
3. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wonorejo, Tegalsari Kota Surabaya masih terlihat fluktuatif.
4. Faktor yang mempengaruhi adalah masalah dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan dan rendahnya kesadaran masyarakat dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan.
5. Masalah dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan, antara lain: sistem administrasi kependudukan belum terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik, aparatur pemerintah di bidang kependudukan bermasalah, dan tidak adanya peraturan tentang kepemilikan dokumen kependudukan.
6. Faktor penyebab kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepengurusan dokumen adminduk, yaitu kurang merasa adanya kebermanfaatan yang didapat atas kepemilikan dokumen kependudukan, anggapan bahwa kepengurusan hanya dilakukan terpusat di kantor Dispendukcapil Kota Surabaya, proses berbelit, butuh waktu dan biaya. Serta, belum optimalnya penegakan hukum dan sistem insentif.

#### 4.2. Saran

1. Bagi pemerintah Kota Surabaya, yaitu meningkatkan koordinasi antar dinas sehingga dapat mengetahui permasalahan yang ada dan dapat membuat peraturan terkait, tak terkecuali peraturan mengenai kepemilikan dokumen kependudukan.
2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yaitu terus berinovasi untuk menyempurnakan dan menciptakan program kependudukan, meningkatkan kompetensi dan kepedulian pegawai di bidang kependudukan, dan melakukan kerja sama berbagai pihak agar memperoleh dukungan.
3. Bagi Kelurahan, yaitu lebih aktif dalam membagikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada masyarakat agar kinerja petugas diketahui dan dapat ditingkatkan, lebih aktif dalam menyebarkan informasi Program KALIMASADA dan penggunaan aplikasi Klampid. Serta, mengaktifkan kembali Cak dan Ning adminduk.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. P. Indonesia, “Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” *JDIH BPK* . 18 Juli 2009.
- [2] Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera, “KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK ,” *Kepmenpan* . Jakarta , 10 Juli 2003.
- [3] S. Suryana, L. Agustino, dan A. Arenawati, “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang,” *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, vol. 2, no. 2, hlm. 239–251, Sep 2021, doi: 10.30656/jdkp.v2i2.3415.
- [4] PEMERINTAH PUSAT, “Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan,” *Ditjen PP*. 24 Desember 2013.
- [5] “Akta-Akta Capil,” *Disdukcapil Pemerintah Kabupaten Banggai*, Kabupaten Banggai , 2023.
- [6] P. P. Indonesia, “Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.” Database Peraturan BPK , Jakarta, hlm. 0–26, 24 Desember 2013.
- [7] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, *PROFILPERKEMBANGAN KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA 2022*. Surabaya : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya , 2023.