

## **Pengoptimalisasian Program KALIMASADA Melalui Kegiatan Sayang Warga Di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya**

**Nurjannahtin Aliatin**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Email: [nurjannahtinaliatin51@gmail.com](mailto:nurjannahtinaliatin51@gmail.com)

### **Article Information**

Submitted: 30 Maret 2023

Accepted: 12 April 2023

Online Publish: 12 April 2023

### **Abstrak**

Program KALIMASADA (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) adalah sebuah program dari Dispendukcapil Surabaya yang dapat memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil. Administrasi kependudukan ialah awal dari semua pelayanan yang diberikan pada masyarakat mulai dari mereka lahir sampai wafat. Perlu adanya peningkatan kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan mendorong Dispendukcapil berinovasi melalui program KALIMASADA. Warga bisa mengurus administrasi kependudukan melalui website KLAMPID NEW GENERATION, dengan adanya KALIMASADA warga yang tidak mempunyai akses internet bisa dibantu untuk diuruskan oleh petugas kelurahan. Di Kelurahan Mulyorejo sendiri ada sekitar 12 RW dan 61 RT yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian magang oleh para mahasiswa dalam membantu melayani masyarakat. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kesimpulan dari adanya program KALIMASADA ini adalah masyarakat menjadi sadar Adminduk karena telah terlayani semua dan mendapatkan dokumen administrasi kependudukan. Dengan demikian, masyarakat bisa mendapatkan dokumen kependudukan dengan cepat dan mudah. Saran untuk penelitian ini ialah sebaiknya Lurah bersama dengan petugas Kelurahan Mulyorejo mengajak ketua RT, kader dan beberapa warga untuk melakukan rapat koordinasi terkait program KALIMASADA yang akan diimplementasikan ke rumah-rumah warga.

**Kata Kunci:** *Program KALIMASADA; Administrasi Kependudukan; Masyarakat; Kelurahan Mulyorejo; RT;*

### **Abstract**

*KALIMASADA Program (Administration Aware Community Environment Area Population) is a program from Dispendukcapil Surabaya that can provide convenience to the public in managing population administration without having to come to the Dispendukcapil office. Population Administration is the beginning of all services provided to the community from their birth to death. There needs to be an increase in public awareness in administrative management demography encourages Dispendukcapil to innovate through the KALIMASADA program. Residents can take care of population administration through the KLAMPID NEW GENERATION website, with the presence of KALIMASADA, residents do not have internet access can be assisted to be managed by village officials. In the Mulyorejo Village itself there is around 12 RWs and 61 RTs which will be used as research internship material by the para students to serve the community. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques carried out through interviews, observation and documentation. Conclusion of the existence of the program KALIMASADA is for the people to become aware of Adminduk because they have served all of them and obtain population administration*

How to Cite

DOI  
e-ISSN  
Published by

Nurjannahtin Aliatin/Pengoptimalisasian Program KALIMASADA Melalui Kegiatan Sayang Warga Di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya/Vol 4 No 1 (2023)  
<http://dx.doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v4i1.222>  
2721-2246  
Rifa Institute

*documents. Thus, the public can obtain residence documents quickly and easily. Suggestions for this research are that the Lurah should be together with Mulyorejo Village officials invited the RT head, cadres and several residents to conduct coordination meetings related to the KALIMASADA program that will be implemented to people's homes*

**Keywords:** KALIMASADA Program; Population Administration; Community; Kelurahan Mulyorejo; RT.

## Pendahuluan

Menurut (Mahmudi & Msi, 2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk usaha untuk memenuhi keperluan publik dan sebagai bentuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut pendapat (Lewis & Gilman, 2005) mengartikan bahwa pelayanan publik adalah sebuah kepercayaan publik. Artinya bahwa ada harapan dari masyarakat bahwa ketika sedang melakukan pelayanan publik bisa melayani dengan jujur dan hasil dari pengelolaannya bisa dipertanggungjawabkan.

Kelurahan merupakan satuan unit terkecil yang kedudukannya ada dibawah kecamatan (Pananginan et al., 2019). Masyarakat di Kelurahan masih minim kesadaran mengenai administrasi kependudukan, sehingga perlu diberi arahan serta diajari bagaimana caranya membuat dokumen administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor kelurahan (Agustina et al., 2023).

Administrasi kependudukan merupakan serangkaian proses aktivitas menata dan menertibkan dalam menebitikan dokumen dan data kependudukan lewat pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan (Yanti & Meiwanda, 2022). Jenis pelayanan administrasi kependudukan terbagi menjadi dua yaitu pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menguraikan bahwa tiap penduduk punya hak untuk mendapatkan dokumen kependudukan (Undang-undang, 2014). Tujuan dilakukan administrasi kependudukan yaitu untuk memberi keaslian identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan juga peristiwa penting yang dirasakan oleh penduduk serta memberikan perlindungan status hak sipil penduduk (Nur, 2022).

Kegiatan Sayang Warga adalah sebuah kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di Balai-Balai RW oleh petugas kelurahan. Untuk jam operasional kegiatan Sayang Warga dilakukan setiap hari Senin, Rabu dan Kamis pagi mulai pukul 08.00-14.00 WIB, untuk pelayanan malamnya dilakukan setiap hari Selasa pukul 18.00-20.00 WIB. Pelayanan Sayang Warga ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat yang tidak bisa mengurus layanan administrasi kependudukan pada pagi hari bisa mengurusnya pada malam hari. Hal ini juga untuk memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Jadi tidak hanya berfokus pada layanan Adminduk saja, tetapi juga bisa melakukan kegiatan pengurusan lainnya, misalnya seperti pengurusan BPJS, IMB, dan juga bisa melakukan konsultasi terkait suatu perizinan yang diperlukan. Pengajuan layanan Adminduk dilakukan melalui digitalisasi pada website Klampid New Generation (KNG).

Menurut (LiDE, n.d.) menjelaskan bahwa digitalisasi ialah proses media dari bentuk cetak, audio ataupun video jadi bentuk digital. Digitalisasi dijalankan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital. Proses digitalisasi membutuhkan perangkat seperti komputer, alat scanner, operator media sumber, juga software pendukung. Pengurusan dokumen kependudukan melalui website KLAMPID NEW GENERATION masih ada pro dan

kontranya di masyarakat, ada yang setuju dan ada pula yang tidak setuju.

Masyarakat pro atau setuju karena menurut mereka lebih efisien waktu karena tidak perlu bolak balik hanya untuk membawa persyaratan administrasi dan tidak perlu harus datang ke kantor yang satu dan kantor yang lain. Alasan kontra atau tidak setuju masyarakat terhadap program KALIMASADA ini karena menurut mereka pelayanan ini cukup menyulitkan dan harus membeli kuota data internet juga harus memiliki smarthphone android belum lagi masyarakat takut jika identitasnya dicuri ataupun adanya pemalsuan data yang dilakukan oleh orang lain. Tujuan lain dari administrasi kependudukan juga difungsikan untuk memberikan data dan informasi kependudukan secara nasional tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di setiap kedudukan secara benar dan tepat, lengkap, terbaru dan mudah diakses oleh karena itu jadi rujukan dalam merumuskan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu; serta menyediakan data kependudukan yang akan jadi acuan awal untuk sektor tersebut dalam mengadakan tiap kegiatan pemerintahan, pembangunan juga kemasyarakatan.

Optimalisasi merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja dalam suatu unit kerja maupun individu yang berhubungan dengan kepentingan bersama, juga untuk terwujudnya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggaraan kegiatan itu, menurut (Nurrohman, 2017). Tujuan adanya optimalisasi program KALIMASADA ini ialah agar memudahkan Disdukcapil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait layanan Admindak. Seperti berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri Nomor 19 Tahun 2019) tentang peningkatan kualitas pelayanan Admindak dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Admindak secara online. Oleh karena itu kegiatan magang ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Admindak secara online dan juga menciptakan keberhasilan pelayanan publik di Kelurahan Mulyorejo, Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. Dan ini akan diimplementasikan di berbagai RT rintisan di Kelurahan Mulyorejo tersebut.



**Gambar 1.** Balai RW 06 Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo

## Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif deskriptif yang dimana teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui proses wawancara, observasi serta dokumentasi secara langsung di lapangan. Metode analisis datanya menggunakan analisis Miles dan Huberman. Menurut Miles & Huberman dalam (Sugiono, 2017) analisis kualitatif

terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa masyarakat daerah Kelurahan Mulyorejo tepatnya di wilayah RW 5, RW 6, dan RW 7 masih banyak yang belum memiliki KK barcode dikarenakan mereka tidak tahu bahwa sekarang ada perubahan KK baru yang semula berwarna biru menjadi berwarna putih dan berbarcode. Tidak hanya itu, selain banyaknya pengurusan cetak ulang KK lama menjadi KK baru berbarcode juga banyak yang mengurus pengajuan cetak KTP-Elektronik dan juga pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak).

Selain itu ada juga yang mengurus perubahan biodata, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, pindah datang dan pindah keluar. Hasil penelitian pelayanan di Balai RW 06 terdapat sejumlah 13 orang dengan pengurusan KK barcode, untuk yang pengurusan pelayanan pecah KK berjumlah 3 orang, pengambilan KTP berjumlah 2 orang, pengurusan KIA berjumlah 1 orang dan konsultasi waris sebanyak 1 orang. Selain itu masyarakat lebih banyak jumlahnya jika mengurus di Balai RW ketimbang datang langsung ke kantor kelurahan. Mereka lebih senang jika ada kunjungan atau sosialisasi kerumah rumah mereka karena mereka tidak perlu jauh jauh mengurus di kantor kelurahan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dan sudah dikaitkan dengan teori yang ada bahwasannya banyak masyarakat yang belum terlayani semuanya terkait pengurusan dokumen administrasi kependudukan, sehingga pelaksanaan program KALIMASADA masih berjalan kurang optimal di Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. Banyak pro dan kontra saat melakukan pelayanan di masyarakat. Seperti contohnya, tidak jadi memperbarui KK nya yang sudah lama menjadi berbarcode dikarenakan mereka takut ditipu dan apabila ketika ada suatu kejadian yang membutuhkan KK asli mereka dan KK asli mereka sedang diurus di kantor kelurahan sedangkan mereka tidak punya pegangan KK yang asli karena KK yang asli sedang diurus di kelurahan dan harus di tinggal untuk beberapa hari saja. Tetapi mereka takut luar biasa dan bahkan sampai ada yang kembali kerumah dan tidak jadi mengurusnya. Tetapi dari petugas kelurahan yang datang di balai RW memberi penjelasan dengan sabar dan sopan santun kepada para warga yang ada di balai RW.

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, uji asumsi, dan analisis yang telah dilakukan di beberapa balai RW di Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya adalah masih banyak masyarakat yang kurang sadar mengenai dokumen administrasi kependudukan, terutama pada sebuah identitas kependudukan mereka. Banyak masyarakat yang tidak mau atau bahkan menolak untuk memperbarui dokumen kependudukan mereka, alasannya karena masyarakat takut tertipu dalam memberikan identitas kependudukannya kepada petugas kelurahan. Mereka takut kalau identitas mereka dicuri dan disalah gunakan oleh orang tidak dikenal. Mereka takut ketika identitas kependudukan mereka diambil mereka tidak punya identitas lagi selain identitas kependudukan yang mereka miliki, sehingga sewaktu-waktu dibutuhkan pada waktu mengurus suatu hal atau ditanyakan tentang identitasnya yang asli mereka tidak punya hal itu untuk ditunjukkan karena identitas mereka sedang diurus untuk diperbarui.

Kendala atau permasalahan lainnya seperti terbatasnya jumlah fasilitas sarana dan prasarana alat komputer dan printer untuk mengurus layanan administrasi kependudukan. Selain itu, masyarakat tidak mau antri dan selalu berebut ingin minta dilayanin duluan. Tidak hanya itu masalah lainnya juga datang dari petugas Kelurahan Mulyorejo, banyak dari petugas Kelurahan Mulyorejo yang tidak bisa caranya untuk mengoperasikan komputer sehingga perlu dibimbing dan diajari cara menggunakan komputer dan menggunakan layanan

Klamped New Generation (KNG).

Kegiatan peneliti selama magang di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kota Surabaya adalah membantu dan mendampingi petugas kelurahan untuk mengurus layanan administrasi kependudukan, terutama dalam pelayanan : 1. Pengambilan KTP dan KIA, 2. Pengajuan pengurusan layanan akta kelahiran, akta kematian, 3. Pengajuan pengurusan layanan cetak ulang KK Barcode, KTP dan KIA, 4. Pengajuan pengurusan layanan pindah dalam kota, pindah luar kota, pindah datang dan pindah keluar, 4. Konsultasi BPJS, konsultasi adminduk, konsultasi waris dan lain sebagainya.



**Gambar 2.** Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 06 Kelurahan Mulyorejo

### Solusi Pemecahan Masalah

Solusi yang dapat diterapkan dari analisis permasalahan diatas ialah para petugas Kelurahan Mulyorejo seharusnya lebih dekat dengan warga, caranya dengan bersosialisasi mendatangi satu per satu rumah-rumah warga yang belum mempunyai dokumen kependudukan atau yang mau memperbarui identitas kependudukannya bisa dibantu oleh petugas kelurahannya. Meminta data dari website KALIMASADA dan nanti akan muncul nama nama warga yang belum terlayani oleh petugas Kelurahan Mulyorejo.

Solusi lainnya dari contoh kasus permasalahan diatas adalah dengan memberikan tambahan jumlah fasilitas berupa komputer dan printer di Kelurahan maupun di Balai RW guna percepatan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu dengan memberikan nomor antrian baik di Kelurahan maupun di Balai RW agar tertib dan rapi juga bisa menerapkan budaya antre setidak berdesak-desakan. Disamping itu solusi bagi petugas Kelurahan Mulyorejo yang tidak dapat mengoperasikan komputer harus terus diajari dan diarahkan untuk dapat menggunakan komputer dengan baik dan benar serta mengajarnya untuk mengoperasikan layanan Klamped New Generation (KNG) melalui website.

**Tabel 1.** Data Pengurusan dan Pengajuan Dokumen Administasi Kependudukan

Balai RW 06	Balai RW 03	Balai RW 05	Balai RW 10
Pelayanan Malam Selasa, 28 Februari 2023 ➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 13 orang ➤ Jumlah warga yang mengurus pengajuan pecah KK sebanyak 3 orang ➤ Jumlah warga yang	Kamis, 02 Maret 2023 ➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 4 orang ➤ Jumlah warga yang mengurus akta kematian sebanyak 1 orang ➤ Jumlah warga yang melakukan	Kamis, 09 Maret 2023 ➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 3 orang ➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi sebanyak 1 orang	Senin, 13 Maret 2023 ➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan dan pengurusan KTP sebanyak 13 orang ➤ Jumlah warga yang mengurus akta kelahiran

Pengoptimalisasian Program KALIMASADA Melalui Kegiatan Sayang Warga Di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya

<p>melakukan pengambilan KTP sebanyak 2 orang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KIA sebanyak 1 orang</li> <li>➤ Jumlah orang yang melakukan konsultasi waris sebanyak 1 orang</li> </ul>	<p>konsultasi sebanyak 5 orang</p> <p>Rabu, 08 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 3 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 1 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kelahiran sebanyak 13 orang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 1 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan KK Barcode/cetak ulang KK sebanyak 1 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi dan lain-lain sebanyak 1 orang</li> </ul>	<p>sebanyak 12 orang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi sebanyak 16 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 3 orang</li> </ul>
<p>Kamis, 16 Februari 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 6 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 2 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 2 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kematian sebanyak 1 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan konseling perubahan biodata sebanyak 1 orang</li> </ul>	<p>Rabu, 15 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah orang yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 15 orang</li> <li>➤ Jumlah orang yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 10 orang</li> <li>➤ Jumlah orang yang melakukan pengurusan dan pengambilan KTP sebanyak 15 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus surat pindah masuk antar kecamatan sebanyak 1 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kelahiran sebanyak 27 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus akta kematian sebanyak 2 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi dan lain-lain sebanyak 6 orang</li> </ul>		
<p>Senin, 27 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus cetak ulang KK Barcode sebanyak 2 orang.</li> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KIA sebanyak 1 orang.</li> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KTP sebanyak 1 orang.</li> </ul>			
<p>Rabu, 29 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang</li> <li>➤ Jumlah warga yang mengurus KTP sebanyak 1 orang</li> </ul>			

- Jumlah warga yang mengurus KIA sebanyak 1 orang.
- Jumlah warga yang melakukan konsultasi KIA sebanyak 2 orang.

Kamis, 30 Maret 2023

- Jumlah warga yang mengurus akta kelahiran sebanyak 6 orang
- Jumlah warga yang melakukan konsultasi KIA sebanyak 1 orang
- Jumlah warga yang mengurus KIA sebanyak 1 orang

Jum'at 31 Maret 2023

- Jumlah warga yang mengurus KIA sebanyak 1 orang
- Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang.

Senin, 3 April 2023

- Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 2 orang.

Selasa, 4 April 2023

- Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang

Rabu, 5 April 2023

- Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 2 orang

Kamis, 6 April 2023

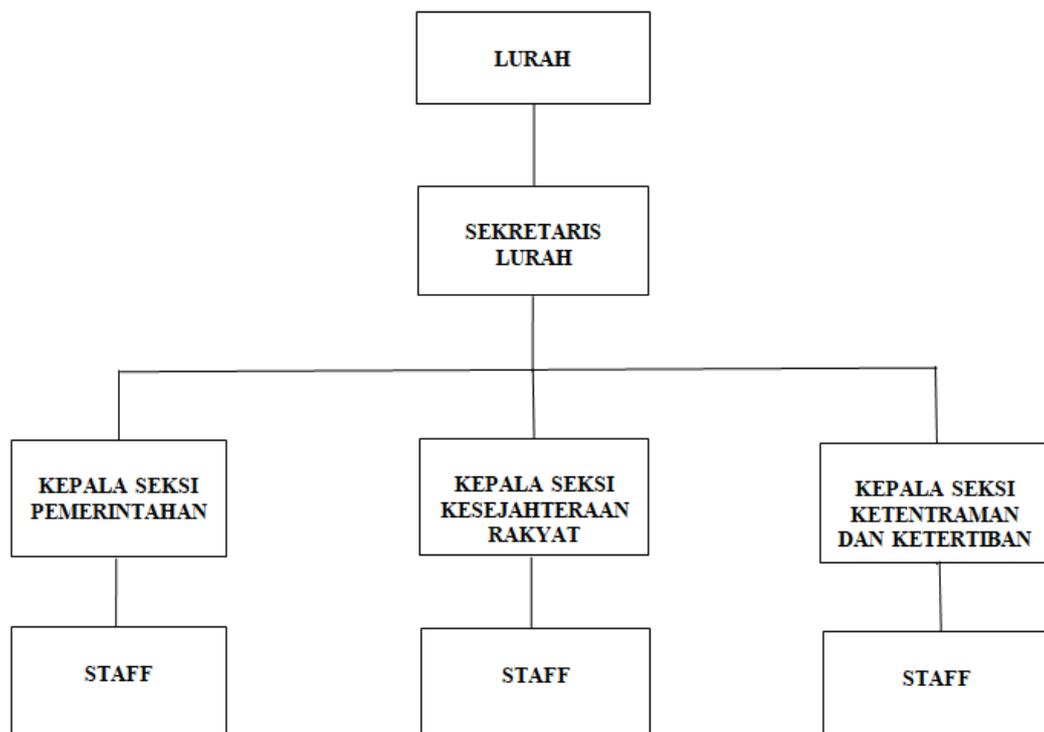
- Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang

**Balai RW 04**

**Balai RW 09**

Pengoptimalisasian Program KALIMASADA Melalui Kegiatan Sayang Warga Di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya

Pelayanan Malam	Pelayanan Malam
Selasa, 14 Maret 2023	Selasa, 07 Maret 2023
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan BPJS sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengurusan cetak ulang KK Barcode sebanyak 1 orang</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KTP digital sebanyak 1 orang</li></ul> <p>Senin, 20 Maret 2023</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jumlah warga yang melakukan pengambilan KTP sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi Pindah Masuk sebanyak 1 orang</li><li>➤ Jumlah warga yang melakukan konsultasi KK sebanyak 1 orang</li></ul>



**Gambar 3.** Struktur Organisasi Kepegawaian Kelurahan Mulyorejo Kota Surabaya

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diambil

kesimpulan bahwa pada tahun 2023 saat ini, jumlah pengurusan layanan administrasi kependudukan terbanyak dan teramai melalui kegiatan sayang warga ada di Balai RW 03 dan Balai RW 06, dengan jumlah pelayanan terbanyak yaitu pelayanan akta kelahiran dan layanan cetak ulang KK Barcode. Banyak masyarakat dahulu yang tidak mempunyai akta kelahiran pada saat mereka semua baru dilahirkan sehingga baru bisa mengurusnya sekarang.

Banyak masyarakat yang masih menggunakan KK lama berwarna biru bahkan ada juga yang berwarna merah karena mereka takut jika KK nya dibawa oleh petugas kelurahan untuk diganti menjadi KK yang baru berbarcode serta tidak punya waktu untuk datang ke kelurahan memperbarui KK nya, sehingga mereka masih tetap menggunakan KK yang lama berwarna biru. Tidak hanya itu, banyak KTP warga yang sudah rusak bahkan tidak terbaca identitasnya dan juga banyak anak-anak bayi maupun balita yang belum mempunyai KIA dan mereka tidak mau mengurusnya karena mereka tidak tahu kegunaannya untuk apa KIA tersebut digunakan serta tidak tahu apa saja persyaratan untuk mengurus KIA. Kesimpulan dari artikel penelitian ini adalah semakin sering petugas kelurahan melakukan pelayanan Sayang Warga di Balai RW, maka semakin sedikit yang mengurus dokumen administrasi kependudukan, terutama posisi Balai RW yang berada di area perumahan elit.

## BIBLIOGRAFI

- Agustina, L., Edison, E., & Winarti, N. (2023). *DAMPAK PELATIHAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG*. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The ethics challenge in public service: A problem-solving guide*. John Wiley & Sons.
- LiDE, C. C. (n.d.). *Digitalisasi Pustaka*.
- Mahmudi, M., & Msi, A. K. (2005). Manajemen kinerja sektor publik. *Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta*.
- Nur, S. (2022). *Analisis Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan Di Kota Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry.
- Nurrohman, B. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 10(6), 98–107.
- Pananginan, V. S., Pangemanan, S., & Singkoh, F. (2019). Peran Camat Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kecamatan Pusomaen Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-undang. (2014). Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1–104. [sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR\\_SIPIL\\_NEGARA\\_\(ASN\).pdf%5Cn](http://sc.syekhnrjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn)
- Yanti, F., & Meiwanda, G. (2022). Pelaksanaan Inovasi Di Bidang Administrasi Kependudukan Kota Payakumbuh. *Cross-Border*, 5(1), 230–252.

### Copyright holder:

Nurjannahtin Aliatin (2023)

### First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

### This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

