

PELATIHAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI KETUA RW DAN RT DI KELURAHAN MEKARMULYA KECAMATAN PANYILEUKAN BANDUNG

Sri Lestari¹, Elen Sari², Sunandie Eko Ginanjar³, Hendy Dwiyono Amir⁴.

¹²³⁴Program Study Ilmu Administrasi Publik STIA Bagasasi

elensari@stiabagasasi.ac.id¹, srilestari@stiabagasasi.ac.id², eko-ginanjar@stiabagasasi.ac.id³
hdwiyonoamir@gmail.com⁴

Abstract

Service is the main means for creating comfort for the community, one of which is in administrative management. Community Service Activities carried out by the PKM STIA Bagasasi Team aim to produce outputs of increasing service capabilities to the community, especially for 37 RT and 6 RW heads in the Kelurahan Mekarmulya, Kecamatan Panyileukan, Kota Bandung. The management of the RT and RW which just ended in May 2022 and was replaced by a new management, made the public service of population administration experienced a few obstacles, so PKM activities were held to provide knowledge and understanding of population administration service standards, the development of the administrative management process as well as how to review the progress of the administration being processed. The result of this activity is the increasing knowledge and understanding of the community through the heads of RW and RT regarding population administration and improving services to the community.

Keywords: Service, Population, Administration, Kelurahan

Abstrak

Pelayanan merupakan sarana utama untuk terciptanya kenyamanan bagi masyarakat salah satunya adalah pada pengurusan administrasi. Aktivitas Pengabdian yang dilakukan oleh Tim PKM STIA Bagasasi bertujuan menghasilkan output meningkatnya kemampuan pelayanan kepada masyarakat, terutama bagi 37 Ketua RT dan 6 Ketua RW di lingkungan Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. Kepengurusan RT dan RW yang baru saja berakhir pada bulan Mei 2022, dan digantikan oleh pengurus baru, membuat pelayanan public administrasi kependudukan di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung mengalami sedikit hambatan, sehingga diselenggarakan kegiatan PKM untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai standar pelayanan Administrasi kependudukan, perkembangan proses kepengurusan administrasi serta bagaimana meninjau kemajuan administrasi yang sedang diproses. Hasil dari kegiatan ini adalah meningkatnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat melalui ketua RW dan RT mengenai administrasi kependudukan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Keywords: Pelayanan, Kependudukan, Administrasi, Kelurahan

Corresponding author : eko-ginanjar@stiabagasasi.ac.id

PENDAHULUAN

Saat ini, tata Kelola pemerintahan yang baik menjadi perhatian dan impian bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pemahaman bahwa tatakelola pemerintahan (*good governance*) yang baik akan menghasilkan pelayanan publik yang prima juga menjadi harapan masyarakat di Indonesia. (Rohayatin et al., 2018). Tata kelola pemerintahan yang baik sebenarnya memusatkan perhatian pada proses pembuatan keputusan dan pelaksanaan pelayanan kepada publik yang akuntabel yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dan didukung oleh sektor swasta serta masyarakat, dengan merujuk pada pilar-pilar pembangunan berkelanjutan. (Veranita & Hatimatunnisani, 2021). Ketiga unsur: pemerintah sebagai penyelenggara negara), swasta, korporat dan dunia usaha sebagai penggerak ekonomi dan masyarakat harus saling bersinergi, saling berperan dan membangun sinkronisasi dan keharmonisan, sehingga pelayanan publik yang baik dapat terwujud. (Kamelia & Veranita, 2022)

Kelurahan yang salah satu tugasnya adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat termasuk menjamin ketertiban, keamanan dan kenyamanan dalam wilayah kerjanya. Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sistem administrasi pemerintahan harus efisien, efektif dan membangun kerjasama dan sinergitas yang tinggi dengan berbagai komponen pemerintahan dari tingkat daerah hingga ke tingkat pusat. (Rohman, 2013). Kelurahan harus bisa membangun kerjasama yang baik dengan Rukun Warga dan Rukun Tetangga

sebagai ujung tombak dan komponen paling dekat dengan masyarakat.

Sistem administrasi atau pelayanan masyarakat merupakan bentuk prosedur instansi sebagai proses pengembangan untuk menyampaikan informasi bagi pemegang keputusan serta untuk manajemen instansi. (Herdiansyah & Mukran, 2022) Pelayanan untuk masyarakat seringkali terhambat dalam prosesnya, sehingga terjadi keluhan dari Masyarakat. Prasangka masyarakat terhadap petugas dikatakan menghambat dan menyulitkan, seyogyanya prosedur tersebut tertuang dalam undang-undang. Kendala dalam kelengkapan berkas yang akan diproses menjadi penghambat, kendala terjadi karena kurang teliti dalam mempersiapkan berkas atau kesalahan membaca dan memahami kelengkapan berkas yang sudah disebarkan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil (Suryani & Jamaluddin, 2016)

Peraturan Walikota Bandung Nomor 215 tahun 2018 Pasal 1 menerangkan Rukun Warga (RW) merupakan bagian kerja lurah dan sebagai lembaga yang dibentuk melalui musyawarah pengurus RT di wilayah kerja yang ditetapkan Lurah. Rukun Tetangga (RT) merupakan lembaga yang dibentuk melalui musyawarah masyarakat untuk mempermudah pelayanan pemerintahan dan kemasyarakatan yang ditetapkan Lurah.

Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung adalah salah satu Kelurahan yang berada di wilayah Bandung Timur. Geografis Kelurahan Mekarmulya memiliki bentuk wilayah datar atau berombak sebesar 100%. Berdasarkan data profil Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan per-Desember 2021 penduduknya berjumlah 6.709 jiwa, terdiri

dari 3408 jiwa penduduk Laki laki dan 3283 jiwa penduduk perempuan.

Pada tahun 2021 di kelurahan Mekarmulya terdapat 36 RT dan 6 RW, di bulan April 2022 wilayah Mekarmulya dimekarkan menjadi 37 RT dan terbentuk kepengurusannya pada bulan Mei 2022. Tahun 2022 masa bhakti kepengurusan RT dan RW di Kelurahan Mekarmulya banyak yang telah berakhir dan digantikan oleh pengurus baru.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1407 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Kota Bandung pada pasal 17 pada uraian tugas Kasi Pemerintahan Kelurahan poin (e) menyatakan bahwa menyelenggarakan pelayanan administrasi pemerintahan merupakan salah satu uraian tugasnya, sehingga untuk penugasan pelayanan administrasi pemerintahan melibatkan peran serta pengurus RT dan RW sebagai perpanjangan tangan kelurahan kepada masyarakat.

Penelitian (Herdiansyah & Mukran, 2022) menunjukkan masyarakat sering kali mengeluhkan terkait layanan administrasi, sehingga menimbulkan keengganan dan kemalasan dalam memprosesnya karena seringkali memakan waktu yang cukup panjang. Belum lagi sering terjadi informasi yang diterima masyarakat kurang mudah dipahami sehingga menimbulkan mis-interpretasi dan mis-persepsi, padahal masyarakat membutuhkan informasi yang tepat agar proses pengurusan ADMINDUK bisa dilakukan dengan efektif dan efisien.

Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) STIA Bagasasi melakukan kegiatan berupa Pelatihan Administrasi Kependudukan bagi Ketua RW dan RT di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Bandung, sehingga diharapkan nantinya bisa menjadi corong dan penghubung yang baik antara pemerintah setempat (Kelurahan dan Kecamatan) dengan

masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan, terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Administrasi kependudukan (ADMINDUK). Pelatihan ini dilaksanakan kepada 37 Ketua RT dan 6 Ketua RW di lingkungan Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.

METODE PENELITIAN

Pelaksanaan Pelatihan Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) bagi Ketua RW Dan RT di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Bandung dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 22 September 2022 pukul 08.30 WIB sd 12.00 WIB bertempat di aula Kantor Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. Kegiatan ini melalui tiga tahap, yakni Tahap Persiapan, Tahap pelaksanaan dan Tahap Evaluasi.

Tahap pertama, yaitu tahap Persiapan adalah melakukan analisis situasi untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lingkungan kelurahan Mekarmulya. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan pertemuan, kunjungan kepada petugas Kelurahan juga kepada masyarakat. Pengumpulan data awal juga dilakukan dengan wawancara kepada petugas kelurahan untuk mengkaji lebih jauh tentang kendala yang sering dihadapi masyarakat. Lurah dan Staf kelurahan menjelaskan dan menunjukkan aplikasi yang harus diketahui oleh Ketua RW dan RT agar masyarakat lebih mengetahui tentang system informasi dikelurahan Mekarmulya.

Pada tahap persiapan juga dilakukan inventarisasi kebutuhan, sarana dan prasarana penunjang kegiatan, yaitu penyusunan jadwal, materi, pemateri, dan alat-alat penunjang yaitu komputer (laptop), untuk pemaparan materi ditampilkan melalui Proyektor, screen, daftar hadir peserta, spanduk kegiatan.

Tahap kedua adalah pelaksanaan kegiatan berupa Sosialisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota

Bandung. Untuk mencapai tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat menggunakan metode sebagai berikut.

- a. **Ceramah/ Presentasi** digunakan dalam penyampaian materi-materi yang terkait dengan sosialisasi administrasi kependudukan yang harus dikerjakan oleh RT dan RW, aturan dan kebijakan-kebijakan yang perlu diketahui dan hal-hal yang terkait dengan *Good Governance*.
- b. **Diskusi** digunakan sebagai sarana tanya jawab dan membantu peserta mencari penjelasan atas berbagai pertanyaan, masalah dan hambatan yang ditemui selama melaksanakan tugas Adminduk di lingkungan RW dan RT mereka. merupakan salah satu cara untuk
- c. **Metode Praktik**, peserta diarahkan untuk membuka *website* kependudukan SIPAKU.go.id pada *search engine google*, melakukan pengamatan mendalam dan mendemonstrasikan penggunaan dan pemanfaatan *website* dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

Tahap ketiga adalah tahap evaluasi, yang dilakukan untuk menilai kelemahan-kelemahan dalam pelaksanaan sebagai *feedback* dan perbaikan pelaksanaan kegiatan PKM berikutnya.

Evaluasi juga dilakukan kepada peserta untuk mengetahui sejauhmana penyerapan materi yang telah diberikan sehingga para peserta bisa meningkatkan kinerjanya melaksanakan administrasi kependudukan di lingkungannya masing-masing.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi masalah dilakukan untuk menentukan kebutuhan masyarakat agar sesuai dengan kebutuhan yang menjadi prioritas utama di lingkungan masyarakat. Berdiskusi dalam *Focuss Group Discussion* dilakukan kepada beberapa komponen masyarakat untuk

mengetahui lebih jauh mengenai keadaan yang dialami, sehingga treatment yang dilakukan oleh Tim PKM menjadi efektif.



Gambar 1.
Survey, Diskusi dan Identifikasi

Observasi dan wawancara dengan Lurah dan pegawai Kelurahan, menggali berbagai informasi yang diperlukan agar sesuai dengan yang diharapkan. Informasi yang diperoleh yaitu kebutuhan Ketua RW dan RT dikelurahan yang baru saja menjabat.

Tabel 1.
Materi Tersampaikan

1.	Pengurus RT RW Garda terdepan Pelayanan Publik kepada Masyarakat
2.	Pelayanan Publik sebagai pengantar pengetahuan umum
3.	Sosialisasi Pelayanan dan Pelaporan Adminduk

Pada hari pelaksanaan kegiatan, peserta diberikan *pree-test* untuk mengetahui kemampuan awal sebelum menerima materi dan sosialisasi. Di awal Pelatihan dilakukan pemberian informasi dan pemahaman tentang tugas pokok serta fungsi ketua RW dan Ketua RT sebagai barisan terdepan dalam pelayanan publik kepada masyarakat di lingkungannya. Pengurus RT dan RW menjadi penghubung dan media

komunikasi dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat secara langsung. Pada sesi ini disampaikan informasi dan penjelasan bahwa program-program Pemerintah bukan hanya tugas Kelurahan dan Kecamatan namun juga merupakan tugas para pengurus RW dan RT, untuk itu harus mampu menjadi pemantik semangat dan inisiatif masyarakat dan menjadi motor penggerak pelaksanaan program-program pemerintah. Masyarakat harus memiliki andil dan berperan aktif mendukung semua program Pemerintah dan membina kehidupan yang tertib, aman, tentram, nyaman sehingga terwujud peningkatan taraf hidup dan kualitas hidup masyarakat.

Dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan, diberikan penjelasan tentang materi pelayanan publik, azas-azas pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, prinsip-prinsip serta standar pelayanan publik kepada peserta.



Gambar 2.

Pemberian Materi mengenai Pelayanan Publik Sebagai Pengantar Pengetahuan Umum

Pada sesi ini peserta diberi informasi agar menyadari bahwa pelayanan publik menjadi tanggung jawab negara dan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pengurus RT dan RW merupakan bagian dan kepanjangan tangan dari Pemerintah, sehingga memiliki kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Pada sesi ini disampaikan peraturan dan kebijakan Pemerintah yang terkait dengan hal tersebut, sehingga peserta disadarkan pentingnya peran dan tanggungjawab mereka dalam

memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Sesi berikutnya adalah pemaparan mengenai Pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat sesuai prinsip-prinsip Pedoman Standar Pelayanan, namun pelayanan yang diberikan maksimal karena keterbatasan perangkat atau media pelayanan. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah kurangnya sumber daya manusia dalam mengimbangi tugas yang ada saat ini serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai pelayanan yang diberikan pihak kelurahan menjadi terbatas



Gambar 3.

Pemberian Materi mengenai Pelayanan dan Pelaporan ADMINDUK

Peserta diberikan penjelasan terkait bagaimana prosedur perpindahan penduduk, pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kematian warga dari Kelurahan. Penjelasan pentingnya dokumen sebagai bentuk keabsahan identitas dan kepastian hukum atas setiap peristiwa yang dialami penduduk. Merupakan salah satu persyaratan untuk pengurusan pelayanan publik lainnya. Dokumen kependudukan yang terintegrasi berfungsi sebagai penentu arah dan evaluasi kebijakan publik. PerWal 215 Tahun 2018 Salah satu fungsi RT pada Pasal 3 ayat 1 point (g) Membantu RW dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tanggungjawabnya di wilayah kerja RT. Salah satu Fungsi RW pada Pasal 3 ayat 2 point (h)

Membantu Lurah dalam menjlankan tugas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tanggung jawab di wilayah kerja RW.

Selanjutnya peserta juga diberikan tutorial untuk menggunakan website SIPAKU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu) yang diperuntukkan untuk kewilayahan di kota Bandung dan berguna untuk manajemen alur dan proses pengadministrasian dan pelayanan agar menjadi cepat dan akurat, dan juga dapat memberikan kepuasan dan menumbuhkan tingkat kebahagiaan warga masyarakat serta terhadap tim atau petugas pelayanan dan operator di kecamatan agar dapat bekerja dengan terstruktur dan rapi berdasarkan pengajuan yang ada.



Gambar 4.

Tampilan website SIPAKU

Aplikasi SIPAKU juga dirancang sedemikian rupa dan se-akurat mungkin dengan kondisi lapangan di kewilayahan, sehingga semua fitur yang disediakan akan sangat membantu dari sisi apapun. Dan yang paling penting, aplikasi ini dapat menjadi salah satu sarana komunikasi antara warga masyarakat dengan tim atau pelayanan secara sistematis, sehingga warga masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk mengecek permohonan mereka ke Kecamatan, sehingga aplikasi ini dapat memangkas alur pelayanan di kewilayahan. SIPAKU diharapkan proses pelayanan akan jauh lebih mudah, cepat, efisien, terstruktur, akurat, dan rapi, serta dapat meningkatkan kepuasan dan kebahagiaan masyarakat atas pelayanan prima yang diberikan oleh kecamatan terutama yang berkaitan dengan pelayanan dokumen

Administrasi Kependudukan dan dokumen Umum.

Website diatur dalam UU no 25 Tahun 2009 dan Peda Kota Bandung No. 16 Tahun 2001. Pada website terdapat tools untuk yang belum memiliki akun disarankan untuk mendaftar dan ada pilihan masuk bagi yang sudah memiliki akun diperuntukan bagi petugas kelurahan dan kecamatan. Bagi masyarakat dapat melihat tampilan pengajuan pembuatan KTP, KK atau Ahli waris seperti pada gambar 4.



Gambar 5.

Tampilan Layanan pada website

Peserta mengikuti arahan untuk membuka website di laman sipaku.Bandung.go.id. masyarakat akan mengetahui sejauh mana proses pembuatan KTP, KK atau Ahli Waris website akan secara otomatis memberikan informasi kepada masyarakat melalui nomor telepon yang terdaftar.

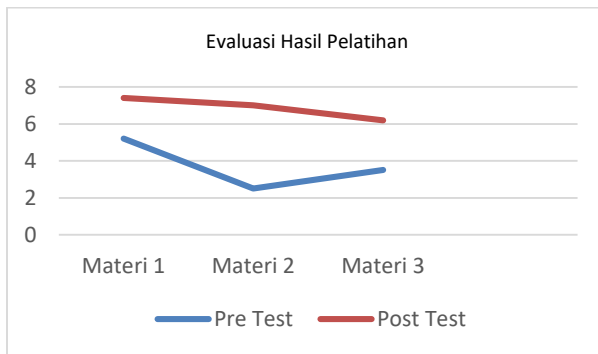




Gambar 6.

Diskusi setelah Pemaparan materi

Kegiatan PKM ditutup dengan membuka diskusi dan sesi tanya jawab dengan peserta di akhir kegiatan. Peserta nampak antusias dan mengikuti kegiatan hingga akhir. Hasil Pre Test dan Post test menunjukkan perubahan pengetahuan peserta yang cukup signifikan.



Gambar 7.

Evaluasi Hasil Pelatihan

Grafik di atas menunjukkan perubahan yang cukup signifikan mengenai pengetahuan dan pemahaman peserta sebelum dilaksanakannya pelatihan dan sesudah pelatihan, walaupun masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Perlu dilakukan pelatihan-pelatihan selanjutnya dan pendampingan secara berkesinambungan dan berkelanjutan sehingga pengurus RW dan RT memiliki penguasaan yang baik dalam mendukung ADMINDUK di lingkungannya masing-masing sehingga membantu tugas

pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan.

SIMPULAN

Kegiatan abdimas dihadiri oleh 43 orang peserta yang terdiri dari 37 orang Ketua RT dan 6 orang RW yang merupakan warga Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. Peserta mendapatkan ilmu pengetahuan tentang pelayan publik serta tutorial *website* SIPAKU. Pengetahuan dan pemahaman peserta meningkat setelah dilakukan pelatihan ini, peserta menjadi lebih tahu dan paham sepenuhnya tentang tugas pokok dan fungsi sebagai RW dan RT, terutama dalam kaitannya dengan ADMINDUK. Ketua RW dan RT disarankan untuk mensosialisasikan *website* SIPAKU kepada masyarakat yang ada di lingkungannya agar masyarakat memahami bagaimana proses perubahan data yang ada di kelurahan dan kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Herdiansyah, M. I., & Mukran, M. (2022). Model Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Pada *Peningkatan Kualitas ...*, 248–262.
[http://eprints.binadarma.ac.id/13774/1/Hardiyansyah%2C mukran laporan penelitian thn 2.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/13774/1/Hardiyansyah%2C%20mukran%20laporan%20penelitian%20thn%202.pdf)
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *Publik : Jurnal MSDM, Administrasi Dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo, IX*, 289–299.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan

- Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36.
<https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Rohman, D. F. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962–971.
<https://www.neliti.com/publications/75289/implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-kependudukan-terpadu>
- Suryani, I., & Jamaluddin. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2(2), 134–142.
ojs.unm.ac.id/index.php/jo/article/view/2918
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Pln (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi -Bisnis) Politeknik Dharma Patria*, 5(1), 249–259.