

**Pelayanan Sayang Warga di Balai RW Sebagai Bentuk Pendekatan  
Kelurahan Darmo Kepada Masyarakat**

*Community Care Service at RW Hall as a Form of Darmo Kelurahan  
Approach to the Community*

Selena Dian

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya / Surabaya, Indonesia

[selenadian@gmail.com](mailto:selenadian@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pengabdian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pendekatan Kelurahan Darmo kepada Masyarakat. sehingga masyarakat dapat mengurus adminduk cukup hanya datang di balai RW masing - masing . Pengabdian ini menggunakan metode Persiapan, Pelaksanaan, tanya jawab dan ceramah. Hasil kegiatan yang di lakukan yaitu Masyarakat dapat mengurus Dokumen Kependudukan tanpa perlu datang ke kantor Kelurahan dan Dokumen yang telah jadi bisa diambil kembali di balai RW . Kegiatan ini bertujuan mendekatkan Pelayanan Adminduk kepada masyarakat. Salah satunya, membantu warga agar tidak mengeluarkan biaya transportasi. Masyarakat bisa lebih mudah dalam memanfaatkan berbagai layanan publik sehingga apapun permasalahan bisa langsung tersampaikan.

kata kunci : Pelayanan Balai RW, Administrasi Kependudukan, Kelurahan Darmo

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the form of the Darmo Village approach to the Community. so that the community can take care of the administration by simply coming to their respective RW halls. This study uses the method of preparation, implementation, question and answer and lecture. The results of the activities carried out are that the community can take care of population documents without the need to come to the Kelurahan office and the finished documents can be taken back at the RW hall. This service aims to bring Adminduk Services closer to the community. One of them, helping residents not to incur transportation costs. Communities can more easily take advantage of various public services so that any problems can be conveyed immediately.*

*keywords: RW Office Services, Population Administration, Darmo Village*

**PENDAHULUAN**

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban

dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.(Hidayat & Si, n.d.).

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur (RudiRinaldi, 2012)

Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh Pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Dengankata lain jika layanan yang diberikansesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut kurang baik.(Ahmad Kevin Maulana,n.d.)

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak- anak.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat(Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022)

Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan, maka birokrasi pelayanan publik harus mendekatkan diri dengan masyarakat(Mahsyar, 2011)

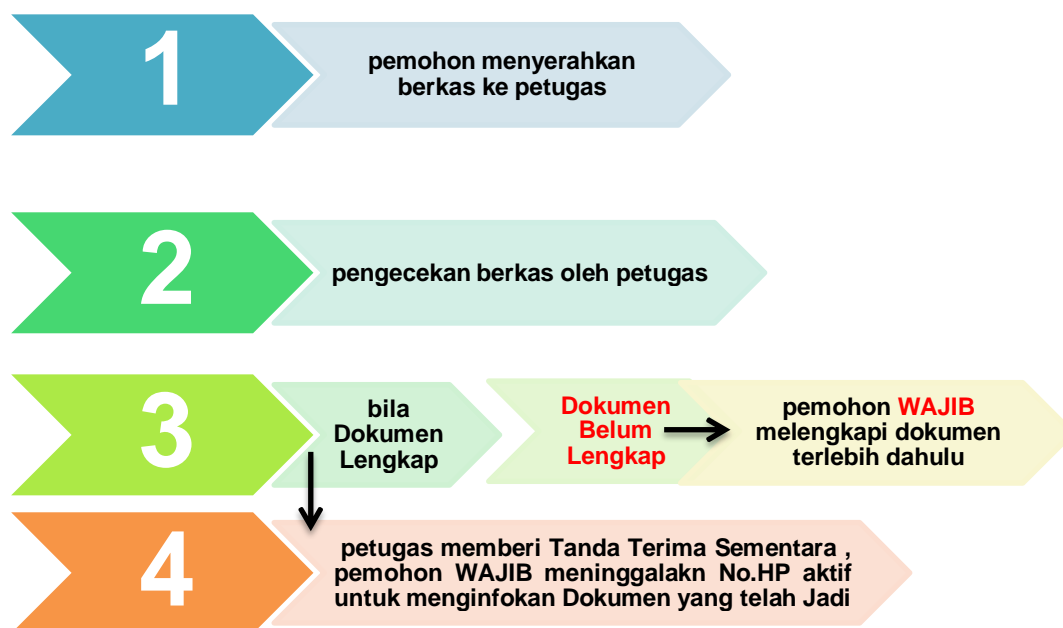
Kelurahan Darmo mengadakan Kegiatan Pelayanan Sayang Warga di Balai RW masing-masing. Pelayanan sayang warga merupakan Pelayanan Adminduk (Administrasi

Kependudukan) yang bertempat di Balai RW. Tujuan dari adanya Pelayanan Administrasi Kependudukan yang tersebar di Balai RW 01 – RW 10 ini adalah memudahkan Warga Sekitar yang akan mengurus Dokumen Kependudukan tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan, sehingga Dokumen yang sudah jadi nantinya dapat di ambil kembali di Balai RW pada saat Hari pelayanan yaitu Selasa atau Jumat.

Pelayanan ini bertujuan mendekatkan Pelayanan Adminduk kepada masyarakat. Salah satunya, membantu warga agar tidak mengeluarkan biaya transportasi. Masyarakat bisa lebih mudah dalam memanfaatkan berbagai layanan publik sehingga apapun permasalahan bisa langsung tersampaikan.

### METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelayanan Adminduk Kelurahan Darmo berada di Balai RW. Pelayanan di laksanakan setiap hari Selasa Pukul 18.00 - 20.00 dan Hari Jumat pukul 08.00 – 11.00. Sasaran kegiatan Pelayanan Balai RW ini adalah Seluruh Warga RT 01-10 di Wilayah Kelurahan Darmo.



Gambar .1 Mekanisme Pelayanan di Balai RW

Metode yang digunakan di Pelayanan Balai RW :

1. Persiapan

Pada tahap ini, seluruh pegawai di Kelurahan Darmo mempersiapkan berkas yang akan dibawa saat pelayanan di Balai RW serta membawa dokumen pemohon yang telah Selesai di proses untuk diberikan kembali ke Pemohon.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini, pegawai kelurahan langsung melaksanakan tugas di masing-masing Balai RW yang telah di sepakati sebelumnya.

3. Setelah itu, menggunakan metode :

a. Ceramah

Metode ini di pilih karena saat Pelayanan petugas juga menjelaskan kepada pemohon terkait sistem kepengurusan adminduk, tujuanya agar pemohon dapat memahami alur kepengurusan dokumen yang sedang di ajukan. Pemohon yang Lansia juga perlu pemahaman alur kepengurusan.

b. Metode Tanya Jawab dengan Pemohon

Metode ini digunakan guna terciptanya tujuan bersama antara pemohon dan petugas.

### HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pelayanan Adminduk di Balai RW ini serentak di bali RW 1 – 10. Pelayanan ini rutin dilaksanakan setiap Selasa dan Jumat.



**gambar.2** Kegiatan Pelayanan Adminduk di Balai RW.05



**gambar.3** Kegiatan Pelayanan Admindak di Balai RW.06



**gambar 4.** Kegiatan Pelayanan Admindak di Balai RW.03

Setiap Petugas berjaga di masing-masing Balai RW. Di hari Selasa pelayanan Admindak dilaksanakan pada pukul 18.00 – 20.00 sedangkan di Hari Jumat dilaksanakan pada pukul 08.00 – 11.00.

Masyarakat Bisa berkonsultasi terkait kepengurusan kependudukan. Seperti Update KK Barcode, Pembuatan KTP, KIA, Akta Lahir, Akta Kematian, dan lain-lain.

**gambar.5 Daftar penyelia per rw di wilayah kelurahan darmo**



**KELURAHAN DARMO**  
JL. KAMPAR NO. 10 SURABAYA

**PENYELIA :**

<b>CAMAT WONOKROMO</b>		<b>RW 01 MURDIYONO / 0813-3337-2568</b>
<b>MARIA AGUSTIN</b>	0812-6667-9741	<b>RW 02 PRIHANI JULIANTI / 0852-3502-5042</b>
<b>YURISTINA</b>		<b>RW 03 LULUK SUSANTI / 0852-3187-4040</b>
<b>LURAH DARMO</b>		<b>ARUM PUSPITASARI / 0813-3210-1377</b>
<b>SUGENG HARIJONO</b>	0815-5004-235	<b>RW 04 SYARIFUDDIN / 0856-3331-364</b>
<b>SEKRETARIS LURAH DARMO</b>		<b>MUNTHOLIB / 0813-3016-9116</b>
<b>NUR INDAYANI</b>	0812-4645-7668	<b>RW 05 BAMBANG HERU / 0838-5621-1183</b>
<b>KASI PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK</b>		<b>MIFTAHUR R / 0856-4505-1800</b>
<b>ISKANDAR ZAKARIYA</b>	0812-3284-4545	<b>RW 06 YETI SOEMARSIH / 0878-6503-0665</b>
<b>KASI KESEJAHTERAAN RAKYAT DAN PEREKONOMIAN</b>		<b>ALINDA SEPTIANA / 0822-6238-5036</b>
<b>RR. NUNIK SRI</b>	0822-2854-9429	<b>RW 07 ISKANDAR Z / 0812-3284-4545</b>
<b>KASI KETENTRAMAN, KETERTIBAN UMUM DAN PEMBANGUNAN</b>		<b>ACH. SYAIFUDIN / 0813-3456-7393</b>
<b>PRIHANI JULIANTI</b>	0852-3502-5042	<b>RW 08 NUR INDAYANI / 0812-4645-7668</b>
<b>BABINKAMTIBNAS</b>		<b>NOVIA ALVI / 0857-4838-9154</b>
<b>AIPDA VIKY AFANDI</b>	0822-3269-4455	<b>RW 09 LAILY TUTUK / 089-3354-83581</b>
<b>BABINSA</b>		<b>RR. NUNIK SRI / 0822-2854-9429</b>
<b>NANANG</b>	0813-3068-8677	<b>RW 10 SETIAWAN / 0812-3165-7200</b>
<b>MUNAWAR</b>	0821-3264-1988	
<b>PUSKESMAS JAGIR</b>	0821-9785-1426 (031) 8416926	

Pelayanan Balai RW sebenarnya sama dengan pelayanan di Kantor Kelurahan. Bedanya, hanya pada lokasi dan berkas dari pelayanan balai RW dapat diproses di kelurahan. Namun pelayanan Balai RW ini sangat memudahkan masyarakat yang tidak sempat ke kelurahan atau lokasi Kelurahan yang cukup jauh dari rumah, sehingga masyarakat terbantu dengan adanya pelayanan balai RW ini.

### SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Pelayanan Sayang Warga ini merupakan bentuk Pendekatan kepada Masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengurus Dokumen Kependudukan dengan mudah, hanya perlu datang ke Balai RW nya masing-masing. Dokumen yang telah jadi pun dapat di ambil di Balai RW kembali pada waktu Pelayanan yaitu Selasa dan Jumat. Layanan ini untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya, membantu warga agar tidak mengeluarkan biaya transportasi. Masyarakat bisa lebih mudah dalam memanfaatkan berbagai layanan publik.

Saran untuk kegiatan pengabdian selanjutnya semoga dapat menjelaskan kegiatan dan Inovasi di Kelurahan wilayah yang lain terkait dengan pelayanan adminduk yang dapat mempermudah kepengurusan dokumen kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Muslimin B Putra .2020. Mengenal Pelayanan Publik, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> . di akses pada 1 November 2022 pukul 23.29
- ADMIN BAPASKLATEN. 2020. ” PRINSIP PELAYANAN PUBLIK YANG HARUS DIKETAHUI ” , <http://bapasklaten.kemenkumham.go.id/berita-utama/prinsip-pelayanan-publik-yang-harus-diketahui> , di akses pada 1 November 2022 pukul 23.40
- Ahmad Kevin Maulana, E. L. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG*.  
<https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Hidayat, E. S., & Si, M. (n.d.). *ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT*. 8–16.
- Mahsyar, A. P. P. di I. D. P. A. P. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.  
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.  
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rudi Rinaldi. (2012). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. 1(1), 1–94.