

---

## **Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Perubahan Biodata Kartu Keluarga Di Kelurahan Tembok Dukuh Kota Surabaya**

**Johan Oktavian<sup>1)</sup>, Ugy Soebiantoro<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup> Manajemen, UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia  
20012010203@student.upnjatim.ac.id

**ABSTRAK:** Pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien merupakan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk menganalisis layanan perubahan biodata kartu keluarga untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, dan mencari Solusi untuk meningkatkan kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan metode menggunakan *Klampid New Generation* (KNG) untuk mengajukan perubahan biodata kartu keluarga dapat dilakukan oleh kelurahan dan masyarakat. Sehingga hasil daripada kegiatan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tembok Dukuh sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang harus diikuti, serta keterbatasan teknologi pendukung. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, direkomendasikan peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, sosialisasi prosedur yang lebih intensif kepada masyarakat, dan pengadaan teknologi informasi yang lebih canggih untuk mempercepat proses pembelajaran. Diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tembok Dukuh dapat menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel, sehingga memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

**Kata kunci :** administrasi kependudukan, perubahan biodata kartu keluarga, KNG

**ABSTRACT:** *Effective and efficient population administration services are a basic need for every citizen. The aim of this service activity is to analyze family card biodata change services to identify the obstacles faced, and find solutions to improve population administration. Using the Klampid New Generation (KNG) method, sub-districts and the community can apply for changes to family card biodata. So the results of this activity show that the population administration services in Bawah Dukuh Village are running quite well, but there are still several obstacles such as limited human resources, lack of public understanding of the procedures that must be followed, and limited supporting technology. To overcome these obstacles, it is recommended to increase employee capacity through training, more intensive socialization of procedures to the public, and the provision of more sophisticated information technology to speed up the learning process. It is hoped that population administration services in Bawah Dukuh Village can become more responsive, transparent and accountable, thereby providing higher satisfaction to the community.*

**Keywords:** *population administration, changes to family card biodata, KNG*

### **PENDAHULUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya adalah instansi pemerintahan di Surabaya yang menaungi tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dispendukcapil Kota Surabaya selalu berkembang dan berinovasi untuk menciptakan sistem yang dapat mengefektifkan pencatatan kependudukan. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya adalah Klampid New

Generation (KNG). Klampid New Generation (KNG) merupakan suatu laman untuk membantu masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan (adminduk) secara online yang mencakup tentang pembuatan akta kelahiran, akta kematian, perubahan biodata kartu keluarga, dan masih banyak lagi. Pada laman ini sangat berguna untuk warga Surabaya mengurus administrasi kependudukannya, sehingga ketika warga yang kesulitan untuk mengurusnya di kantor Dispendukcapil Kota Surabaya dapat diurusnya melalui online dan dimanapun berada.



**Gambar 1.** Klampid New Generation (KNG)

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang berisi tentang susunan keluarga, identitas keluarga, dan data lengkap riwayat seseorang. Pada laman Klampid New Generation (KNG) warga dapat mengajukan perubahan biodata pada kartu keluarga masing-masing sesuai dengan data yang dimilikinya saat ini. Dengan melakukan perubahan biodata pada kartu keluarga menciptakan administrasi kependudukan akan tercatat dengan baik dan sesuai data yang ada di lapangan. Sehingga diperlukannya kesadaran masyarakat untuk aktif dalam kepengurusan administrasi kependudukan yang selalu di sosialisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dengan memanfaatkan inovasi laman Klampid New Generation (KNG) untuk membantu warga Kota Surabaya mengubah biodata kartu keluarga yang optimal di pencatatan administrasi kependudukan dengan tertib dan terdata dengan baik. Oleh karena itu, penyusunan modul ini menjadi langkah awal yang strategis untuk memberikan pemahaman dan kesadaran pada masyarakat dalam pencatatan administrasi kependudukan yang tertib dan baik.

## **PERMASALAHAN**

Permasalahan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengurus kependudukan, yaitu sebagai berikut.

1. Kurangnya kesadaran masyarakat kelurahan Tembok Dukuh dalam kepengurusan administrasi kependudukan.
2. Kurang adanya inisiatif masyarakat kelurahan Tembok Dukuh untuk mengubah elemen-elemen biodata kartu keluarga.
3. Kesulitan yang dialami masyarakat kelurahan Tembok Dukuh yang dikarenakan berbagai faktor seperti usia, media informasi, dan pengetahuan mengenai kepengurusan administrasi kependudukan.

4. Kepengurusan perubahan biodata kartu keluarga yang terhalang karena kesibukan yang dimiliki masyarakat untuk datang ke kantor kelurahan tembok dukuh.
5. Kurangnya sosialisasi atau himbauan untuk melakukan perubahan biodata kartu keluarga pada masyarakat kelurahan Tembok Dukuh.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode kegiatan ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan observasi langsung dalam proses pelayanan di Kelurahan Tembok Dukuh. Dengan berbagai cara untuk memberikan informasi dan membangun kesadaran masyarakat di Kota Surabaya untuk mengurus perubahan biodata dalam kartu keluarga, dapat dilakukan sebagai berikut.

### **1. Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Dengan menjadi petugas pelayanan administrasi kependudukan, penulis berkontribusi untuk membantu warga dalam perubahan biodata kartu keluarga di kantor kelurahan tembok dukuh. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan melayani dengan sepenuh hati, penulis dapat mengajukan perubahan biodata kartu keluarga warga kelurahan tembok dukuh sesuai dokumen pendukung yang dimilikinya. Sehingga metode ini dapat membantu warga kelurahan tembok dukuh untuk tertib dalam kepengurusan administrasi kependudukannya.

### **2. Pelaksanaan Program KALIMASADA**

Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Adminduk (KALIMASADA) merupakan program yang dilakukan pemerintah untuk melakukan pelayanan adminduk secara langsung di balai RW ataupun rumah warga (jemput bola). Sehingga metode ini meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus perubahan biodata di dalam kartu keluarga sesuai dengan dokumen pendukung pada saat ini (Isti'anah & Arif, 2023). Dengan adanya program ini dapat membantu warga dalam memperbarui kartu keluarganya dan meningkatkan pendataan pencatatan kependudukan di Kota Surabaya.

### **3. Pembuatan Konten SWARGALOKA**

Konten SWARGALOKA adalah konten yang memberikan informasi tentang administrasi kependudukan melalui media sosial. Dengan pembuatan konten-konten setiap minggu dan bulanannya akan menimbulkan kemudahan bagi warga kelurahan tembok dukuh untuk mengurus kartu keluarganya. Oleh karena itu, diperlukan informasi yang selalu di publikasikan supaya meningkatkan kesadaran warga kelurahan tembok dukuh untuk memperbarui data kependudukannya di Dispendukcapil Kota Surabaya.

Dalam metode pelaksanaan ini, penulis terlibat dalam serangkaian kegiatan yang mencakup teori, praktik lapangan, dan evaluasi langsung untuk memastikan bahwa penulis tidak hanya memahami proses perubahan biodata kartu keluarga, tetapi juga dapat menerapkan secara efektif dan efisien dalam konteks pekerjaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

## **PELAKSANAAN**

Program Magang & Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Batch 6 di Dispendukcapil Kota Surabaya merupakan program magang yang diadakan Kemendikbud di laman Kampus Merdeka untuk membantu mitra sebagai pendamping

---

layanan administrasi kependudukan di Pemerintah Kota Surabaya, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program ini bertujuan untuk melibatkan mahasiswa dalam berkontribusi kepada masyarakat Kota Surabaya dalam kepengurusan administrasi kependudukan di Kelurahan Tembok Dukuh, Kecamatan Bubutan. Selain itu, program ini memberikan pengalaman yang berharga agar mahasiswa siap dalam di dunia kerja. Administrasi kependudukan menjadi landasan bagi semua layanan yang dilakukan pada program ini.

Dalam mengurus kependudukan dan pencatatan sipil salah satu tugas yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya adalah perubahan biodata dalam kartu keluarga. Sehingga selama kegiatan program magang di Kelurahan Tembok Dukuh mengacu pada surat Penugasan Mahasiswa Program Magang Bersertifikat Administrasi Kependudukan Batch 6 Nomor 400.14.5.4/3676/436.7.11/2024.

1. Kegiatan sebagai Petugas Pelayanan Registrasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Tembok Dukuh
2. Pengarsipan Dokumen Pendukung Pengajuan Perubahan Biodata di Kartu Keluarga
3. Kegiatan KALIMASADA di Kelurahan Tembok Dukuh terkait Perubahan Biodata dalam Kartu Keluarga
4. Pembuatan Konten SWARGALOKA Mengenai Perubahan Status Perkawinan di Kartu Keluarga

## **HASIL DAN LUARAN**

Pada program magang ini sebagai petugas pelayanan registrasi administrasi kependudukan di Kelurahan Tembok Dukuh mahasiswa langsung terlibat dalam melaksanakan kegiatan pendampingan layanan administrasi kependudukan. Tugas utama seorang petugas pelayanan registrasi administrasi kependudukan yaitu mengajukan permohonan masyarakat Kelurahan Tembok Dukuh. Pengajuan administrasi kependudukan yang diajukan untuk membantu warga Kelurahan Tembok Dukuh meliputi akta kelahiran, akta kematian, KIA, KTP, pindah datang dan pindah keluar di Kota Surabaya, pemutakhiran biodata, buka blokir, hapus data ganda, legalisir, cek keabsahan, pemutakhiran gelar, tambah jiwa, dan masih banyak lagi.

Perubahan biodata dalam kartu keluarga melalui *Klampid New Generation* (KNG) merupakan salah satu pengajuan yang tergolong banyak dilakukan di Kelurahan Tembok Dukuh. Dengan warga Kelurahan Tembok Dukuh datang ke kantor kelurahan akan dilayani untuk perubahan elemen-elemen biodata di kartu keluarga sesuai dengan dokumen pendukung yang dimilikinya. Sehingga dengan semakin banyaknya warga melakukan pengajuan perubahan biodata di kantor kelurahan tembok dukuh menciptakan rasa kesadaran masyarakat akan tertib dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan memudahkan masyarakat untuk mengurus di berbagai bidang yang memerlukan kartu keluarga.



**Gambar 2.** Logo Perubahan Biodata Kartu Keluarga

Dalam menjalankan tugas perubahan biodata dalam kartu keluarga melalui *Klamped New Generation* (KNG) memerlukan pengarsipan dokumen pendukung untuk mendata dan mencadangkan dokumen pendukung yang dimilikinya. Biasanya berkas yang perlu dirapikan adalah berkas yang melakukan pengajuan seseorang yang ingin pindah ke Kota Surabaya dan pindah alamat untuk mengubah status domisili pada kartu keluarga, terkhususnya pada Kelurahan Tembok Dukuh (Ardelia Nur Sinta & Diana Hertati, 2023). Proses pengarsipan dokumen menjadi bagian integral dari kepengurusan perubahan biodata dalam kartu keluarga. Sehingga harus menentukan tempat yang sesuai dan mencatat dengan teliti setiap dokumen yang tersimpan. Dengan begitu dokumen yang tersimpan akan aman dan mudah untuk dicarinya jika diperlukan sewaktu-waktu. Selain itu, petugas kelurahan tembok dukuh dapat memberikan informasi tentang status dokumen kepada masyarakat yang telah mengajukan permohonan apakah sudah selesai atau belum. Dengan melakukan koordinasi dengan pihak bersangkutan, baik internal ataupun eksternal akan memastikan bahwa proses pengajuan dan penataan dokumen berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Ini akan menimbulkan lingkungan kerja yang efisien dan mendukung optimalisasi layanan kependudukan.

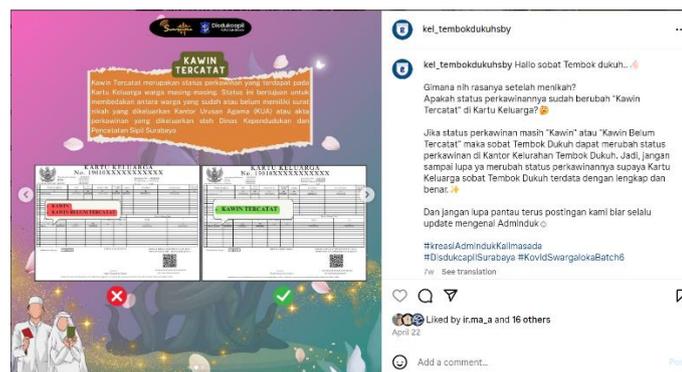
Pada kegiatan ini, petugas akan selalu menjaga dan mengarsipkan dokumen pengajuan warga dengan bertanggung jawab dan tertata dengan baik. Supaya pengajuan permohonan warga Kota Surabaya atau Kelurahan Tembok Dukuh dapat terjalankan dengan lancar dan baik, serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya, maka memerlukan inovasi untuk memberikan kualitas dan kuantitas yang baik. Inovasi dari Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) yang memiliki tujuan utama untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di tingkat RT/RW dengan cara jemput bola (Isti'annah & Arif, 2023).



Gambar 3. Kegiatan KALIMASADA di Balai RW

KALIMASADA memiliki salah satu tugas utama yaitu memperbarui dan menyinkronisasi status perkawinan menjadi “Kawin Tercatat” pada kartu keluarga warga Kelurahan Tembok Dukuh. Cara yang dilakukan adalah berkoordinasi bersama semua RW dan RT untuk membuka pelayanan di balai RW masing-masing sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Koordinasi selanjutnya adalah memohon bantuan pada RW dan RT untuk menginformasikan pada warganya untuk mengupdate dan menyinkronisasikan kartu keluarganya yang belum “Kawin Tercatat” sesuai data Dispendukcapil Kota Surabaya dengan melampirkan kartu keluarga dan buku nikah/akta nikah yang bersangkutan.

Dalam menjalankan program KALIMASADA diharapkan masyarakat Kelurahan Tembok Dukuh dapat sadar akan kepengurusan administrasi kependudukan. Sehingga kartu keluarga pada Kelurahan Tembok Dukuh sudah terupdate dan tersinkronisasikan dengan baik.



Gambar 4. Konten Perubahan Status Perkawinan di Kartu Keluarga

Kantor Kelurahan Tembok Dukuh diberikan tanggung jawab untuk membuat konten informasi tentang kegiatan pelayanan kelurahan di Instagram kelurahan Tembok Dukuh. Pada setiap bulannya dianjurkan untuk membuat 2 konten untuk kegiatan yang ada di kantor kelurahan Tembok Dukuh, seperti pentingnya KALIMASADA, pelayanan adminduk, pembagian BLT, perubahan biodata dalam kartu keluarga dan masih banyak

lagi. Sehingga diharapkan dengan pembuatan konten informasi ini dapat mengedukasi dan memberikan pengarahan untuk masyarakat. Selain Menyusun konten, juga menyiapkan berbagai materi visual atau media untuk mendukung informasi yang disebarluaskan, seperti poster, brosur, atau materi presentasi. Penggunaan media visual menjadi salah satu peningkatan daya tarik informasi pada masyarakat dan memudahkan pemahaman masyarakat terkait kepengurusan administrasi kependudukan, terkhususnya perubahan biodata dalam kartu keluarga.

## KESIMPULAN

Masyarakat Kota Surabaya dan terkhususnya Kelurahan Tembok Dukuh harus sadar akan pentingnya mengurus perubahan biodata dalam kartu keluarga sesuai dengan kebijakan yang ada. Perubahan biodata dalam kartu keluarga sangatlah penting untuk dilakukan dan dilakukan secepat mungkin, hal ini dikarenakan kartu keluarga selalu berguna bagi semua orang dari baru lahir sampai sudah meninggal. Jadi, diharapkan semua warga Kota Surabaya dapat memperhatikan kartu keluarganya untuk kepentingan pribadi dan dapat mendukung warga Kelurahan Tembok Dukuh untuk mengurus administrasi di bidang lainnya.

Berbagai kegiatan penting pada pelaksanaan perubahan biodata kartu keluarga sebagai media untuk memberikan kesadaran tertib administrasi kependudukan dan meningkatkan kinerja pencatatan sipil masyarakat Kelurahan Tembok Dukuh. Dimulai dari pemahaman tentang pentingnya memperbarui data kependudukan di kartu keluarga hingga pengimplementasian *Klampid New Generation* (KNG). Sehingga dapat membantu warga dan pihak yang memerlukan data kependudukan untuk mengurus administrasi di berbagai bidang.

Terakhir, kolaborasi dari berbagai pihak sangatlah penting untuk dilaksanakan karena akan memudahkan warga untuk memperbarui data di dalam kartu keluarga dan mendukung kelancaran dalam pendataan kependudukan di Dispendukcapil Kota Surabaya. Semoga setiap kegiatan yang disajikan dapat menjadi panduan yang berharga dalam menciptakan dampak positif bagi masyarakat terkait perubahan biodata kartu keluarga melalui *Klampid New Generation* (KNG) .

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardelia Nur Sinta, & Diana Hertati. 2023. Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2795>
- Disdukcapil Kota Surabaya. 2024. *Informasi Dispendukcapil Kota Surabaya*. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/tentang-kami/>
- Duhita, A. S. 2018. Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Isti'anah, S. N., & Arif, L. 2023. Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi
-

Kependudukan di Kelurahan Kendangsari. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 171–178. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13532>

Kampus Merdeka. 2024. *Kompetensi Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan. Kampus Merdeka Indonesia Jaya*. <https://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id/activity/active/detail/8362618>

Pemerintahan Kota Surabaya. 2024. Kelurahan Tembok Dukuh. [Pemerintahan.Surabaya.Go.Id.](https://pemerintahan.surabaya.go.id)  
[https://pemerintahan.surabaya.go.id/kelurahan\\_tembok\\_dukuh](https://pemerintahan.surabaya.go.id/kelurahan_tembok_dukuh)