

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA RUKUN WARGA 06 KELURAHAN ANTAPANI WETAN KECAMATAN ANTAPANI, KOTA BANDUNG

Poni Sukaesih Kurniati*

Universitas Komputer Indonesia

Korespondensi : poni.sukaesih@email.unikom.ac.id

ABSTRACT

Community Association (Rukun Warga/RW) is an organization or community institution that is responsible for administrative services for the population and maintaining community harmony. However, due to limited resources and administrative support systems, the service to the community is not optimal, as happened in RW 06 Antapani Village, Antapani District, Bandung City. Therefore, to support the service activities of RW 06, community service activities were carried out in the community to increase the knowledge and quality of the population administration services in RW 06. The method used in this service activity was in the form of workshops and mentoring. This service activity provided assistance on how to collect population data and other government administrative services and to bridge relations between residents through Rukun Tetangga/RT (Neighbourhood Association) management in the RW work area. The results of these activities will produce (1) a permanent resident book, (2) a temporary/seasonal resident book within the region, outside the region in West Java province and outside the region of West Java province, (3) a permanent resident change book, (4) a seasonal population change book inside/outside Bandung City from/outside West Java Province, (5) population development book, (6) RW, RT, and community protection management data book, (7) development project list book, (8) incident book, and (9) RW profile book.

Keywords: Rukun Warga (RW), Administration, Resident Services

ABSTRAK

Rukun warga (RW) merupakan organisasi atau lembaga masyarakat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan administratif penduduk dan memelihara kerukunan masyarakat. Namun dikarenakan adanya keterbatasan sumber daya dan sistem penunjang administrasi berakibat terhadap tidak optimalnya pelayanan kepada masyarakat, seperti yang terjadi di RW 06 Kelurahan Antapani, Kecamatan Antapani, Kota Bandung. Oleh karena itu, untuk memunjang kegiatan pelayanan RW 06 tersebut dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat kepada masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kualitas

RIWAYAT ARTIKEL

Diserahkan : 05/10/2022
Diterima : 07/01/2023
Dipublikasikan : 02/04/2023

pelayanan administrasi kependudukan di RW 06. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah berupa *workshop* dan pendampingan. Kegiatan pengabdian ini akan memberikan pendampingan cara pendataan kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintahan lainnya, untuk menjembatani hubungan antar penduduk melalui kepengurusan RT di wilayah kerja RW. Hasil dari kegiatan tersebut dimilikinya (1) buku induk penduduk tetap, (2) buku penduduk sementara/musiman dalam daerah, luar daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat, (3) buku perubahan penduduk tetap, (4) buku perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dari/luar Provinsi Jawa Barat, (5) buku perkembangan penduduk. Dampak dari kegiatan pengabdian pada masyarakat di RW 06 ini adalah meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan serta tersedianya data penduduk yang valid dan akurat di RW 06.

Kata Kunci: Rukun Warga (RW), Administrasi, Pelayanan Penduduk

PENDAHULUAN

Keberadaan rukun warga (RW) memiliki peran yang sangat strategis, utamanya sebagai mitra kelurahan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Kesuksesan organisasi perangkat daerah dalam hal ini kelurahan, tentunya tidak bisa dilepaskan dari adanya peran RW. Berhadapan langsung dengan masyarakat, bisa dikatakan bahwa pihak RW dan RT lebih memahami kondisi dan permasalahan yang dialami oleh masyarakat setempat (Putri, Irfan, & Santoso, 2020). Dalam menjalankan sebagian dari fungsi pemerintahan terkecil dalam hal ini kelurahan, RW memiliki sejumlah tugas dan fungsi yang akan turut membantu kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi kelurahan. Salah satunya RW membantu tugas di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan administrasi pemerintahan yang lain.

Pelayanan menurut Kurniawan diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:4). Pemerintah dalam hal ini sebagai pelayan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat yang dilayani memperoleh kepuasan terhadap kinerja pemerintah. Karena pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan

yang terjadi dalam interaksi langsung antara pemerintah dengan masyarakat dengan berbagai media yang tersedia.

Selain pendapat Kurniawan di atas, Moenir juga mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:17). Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan lebih efektif dan maksimal apabila dilakukan secara langsung karena dengan pelayanan secara langsung pemerintah dapat melihat dan mengukur apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau tidak dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dijalankan oleh pemerintah berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta dalam rangka penegakan hukum dan ketertiban (Pramashela & Rachim, 2021). Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik menurut Dwiyanto bahwa "Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat" (Dwiyanto, 2005:141).

Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu tugas pemerintah yang sekaligus juga hak dari warga negara adalah terselenggaranya pelayanan

publik. Secara sederhana pelayanan publik itu meliputi tiga aspek, yaitu administrasi, pengadaan infrastruktur dan pemenuhan kebutuhan dasar, perizinan merupakan bentuk dari pelayanan publik menurut Dwiyanto (Dwiyanto, 2005:70).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Terbentuknya pandangan negatif terhadap organisasi publik bersumber dari kenyataan bahwa banyak masyarakat merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik (Sukoco, Fordian, & Rusdin, 2019). Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik haruslah sesuai dengan kebutuhan publik, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik. Menurut Sinambela bahwa istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu publik yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5).

Peran penting pelayanan publik juga dipaparkan pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Tobing, 2021. Penelitian tersebut menemukan bahwa pada masa pandemi Covid-19, pelayanan publik sangat berperan untuk menunjang pemutusan rantai persebaran Covid-19. Hal ini dikarenakan dengan pelayanan publik dapat menyebarkan informasi terkait gejala dan status masyarakat yang terkena Covid-19. Selain itu, dengan mengoptimalkan teknologi, informasi dan komunikasi pelayanan publik dapat optimal tanpa dibatasi oleh jarak.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan publik adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan publik dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

a. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2004:59).

Dalam memberikan pelayanan maka diperlukan kualitas sebagai bukti bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas dalam memberikan pelayanannya, berdasarkan penjelasan tersebut Ratminto dan Winarsih menjelaskan untuk menciptakan tujuan keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu:

- (1) Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
- (2) Tanggung jawab aparatur adalah tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.
- (3) Perbaikan berkesinambungan adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh (Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129).

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada pasal 15 dikatakan bahwa faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah adanya (a). Kesederhanaan; (b). Kejelasan; (c). Kepastian dan tepat waktu; (d) Akurasi; (e). Tidak diskriminatif; (f). Bertanggungjawab; (g). Kelengkapan sarana dan prasarana; (h). Kemudahan akses; (i). Kejujuran; (j). Kecematan; (k). Kedisiplinan, kesopanan, keramahan; dan keamanan dan kenyamanan.

Kemudian ada beberapa kriteria dalam mengukur kualitas pelayanan yang digunakan Zeithaml, yaitu:

- (1) *Tangibles*
- (2) *Reliability*

- (3) *Responsiveness*
- (4) *Assurance*
- (5) *Empathy*
(Zeithamil, Parasuraman dan Leonard L. Berry, 1990:26).

b. Administrasi Kependudukan Rukun Warga

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013. Perubahan undang-undang ini merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah 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 dan pembangunan sektor lain.

Menurut peraturan Walikota Bandung No. 215 tahun 2020 Rukun Warga yang selanjutnya disebut RW adalah bagian dari kerja lurah dan merupakan lembaga yang dibentuk melalui musyawarah pengurus RT di wilayah kerjanya yang ditetapkan oleh Lurah.

RW mempunyai tugas membantu pemerintah daerah kota dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dan dalam melaksanakan tugasnya RW memiliki fungsi:

- (1) Melakukan pendataan kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintahan lainnya;
- (2) Menjembatani hubungan antar penduduk melalui kepengurusan RT di wilayah kerja RW;
- (3) Membantu penanganan masalah

- kependudukan, kemasyarakatan dan pembangunan di wilayah kerja RW;
- (4) Menjaga kerukunan antar warga, memelihara dan melestarikan kegotong royongan dan kekeluargaan dalam rangka meningkatkan ketentraman dan ketertiban;
- (5) Menampung dan mengusulkan aspirasi warga dalam rencana dan pelaksanaan pembangunan di wilayah kerja RW;
- (6) Menggali potensi swadaya murni masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan dan menumbuh kembangkan kondisi dinamis masyarakat di wilayah kerja RW;
- (7) Melaksanakan peran koordinasi dengan kepengurusan RT di wilayah kerja RW;
- (8) Membantu Lurah dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya di wilayah kerja RW; dan
- (9) Membantu sosialisasi program Pemerintah Daerah kepada masyarakat di wilayah kerja RW melalui pengurus RT.

Berkenaan dengan poin 1 fungsi RW, maka segala peristiwa kependudukan dan peristiwa yang terjadi di lingkungan RW harus terdata dengan baik, untuk dilaporkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu kelurahan. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. 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.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini adalah *workshop* dan pendampingan dan jangka waktu kegiatan ini adalah selama satu semester (enam bulan). *Workshop* menjadi tempat pertukaran ilmu pengetahuan dan pengalaman antara beberapa peserta dengan keahlian atau profesi yang sama dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan atau memecahkan suatu masalah (Arifianti, Alexandri, & Auliana, 2018). Lokasi pengabdian pada masyarakat ini dilakukan di RW 06, Kelurahan Antapani Wetan, Kecamatan Antapani, Kota Bandung.

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini disesuaikan dengan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan prioritas yang terjadi di RW 06 Antapani Wetan. Pada bagian metode pelaksanaan akan pengusul uraikan sebagai berikut:

1. Pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan P2M

Pihak yang terlibat dalam kegiatan P2M di RW 06 ini adalah pengusul (dosen), mahasiswa, pengurus RW 06, dan para pengurus RT di lingkungan RW 06.

2. Metode dan prosedur/tahapan dalam pelaksanaan P2M

Metode pelaksanaan P2M ini adalah *workshop* dan pendampingan dalam penyusunan lima buku kependudukan baik buku manual maupun elektronik. Prosedur/tahapan untuk mendukung metode yang direncanakan dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Prosedur Kerja/Tahapan P2M

(Sumber: Vincent II, J.W. Jack, 2009)

Berdasarkan gambar 1 di atas, prosedur kerja P2M ini adalah:

- a) Membentuk tim P2M baik dari pengusul maupun mitra RW 06 Antapani Wetan.
 - b) Merumuskan tujuan dari P2M.
 - c) Mengidentifikasi mitra melalui observasi awal dan wawancara.
 - d) Pengumpulan data awal mitra dan analisis kebutuhan mitra.
 - e) Menentukan prioritas masalah yang dihadapi mitra dan menyusun solusi penyelesaiannya.
 - f) Melakukan persiapan P2M.
 - g) Pelaksanaan P2M melalui kegiatan *workshop*.
 - h) Pendampingan mitra dalam mengimplementasikan hasil *workshop*.
 - i) Melakukan *review* dan evaluasi dari kegiatan P2M.
 - j) Menentukan kebutuhan dan sasaran baru dari mitra.
- 3. Deskripsi produk teknologi yang akan diimplementasikan pada mitra**
Produk yang diimplementasikan pada mitra adalah tersusunnya lima (5) buah buku administrasi kependudukan di RW 06 yang terdiri dari buku induk penduduk tetap, buku penduduk sementara/musiman dalam daerah, luar daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat, buku perubahan penduduk tetap, buku perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dari/luar Provinsi Jawa Barat, dan buku perkembangan penduduk.
- 4. Partisipasi mitra dalam pelaksanaan program P2M**
Mitra berpartisipasi dalam pengumpulan data awal guna mengidentifikasi kebutuhan mitra, permasalahan prioritas mitra. Selain itu, pada saat pelaksanaan P2M mitra berpartisipasi dalam penyediaan tempat *workshop* serta pendampingan P2M.
- 5. Evaluasi pelaksanaan program dan keberlanjutan program setelah selesai kegiatan P2M**

Evaluasi pelaksanaan program P2M di RW 06 ini akan dilakukan setelah seluruh

rangkaian kegiatan *workshop* dan pendampingan penyusunan buku administrasi kependudukan P2M selesai. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar untuk menentukan kebutuhan dan sasaran baru mitra RW 06. Keberlanjutan program P2M ini yakni setelah tersusunnya lima (5) buku administrasi kependudukan di RW 06 program P2M ini akan dilanjutkan dengan penyusunan buku profil RW 06 dan buku pembangunan proyek, buku kejadian dan buku pengurus RT/RW di lingkungan RW 06.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Situasi Rukun Warga 06

RW mempunyai tugas membantu pemerintah daerah kota dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya RW memiliki fungsi:

1. Melakukan pendataan kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintahan lainnya;
2. Menjembatani hubungan antar penduduk melalui kepengurusan RT di wilayah kerja RW;
3. Membantu penanganan masalah kependudukan, kemasyarakatan, dan pembangunan di wilayah kerja RW;
4. Menjaga kerukunan antar warga, memelihara dan melestarikan kegotong royongan dan kekeluargaan dalam rangka meningkatkan ketenteraman dan ketertiban;
5. Menampung dan mengusulkan aspirasi warga dalam rencana dan pelaksanaan pembangunan di wilayah kerja RW;
6. Menggali potensi swadaya murni masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan dan menumbuh kembangkan kondisi dinamis masyarakat di wilayah kerja RW;
7. Melaksanakan peran koordinasi dengan kepengurusan RT di wilayah kerja RW;
8. Membantu lurah dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya di wilayah kerja RW; dan
9. Membantu sosialisasi program

pemerintah daerah kepada masyarakat di wilayah kerja RW melalui pengurus RT.

Sementara itu, jika berbicara mengenai kelengkapan administrasi di sebuah RW tentunya apabila merujuk pada Peraturan Walikota Bandung No. 215 tahun 2018 Pasal 33, RW haruslah memiliki:

1. Buku induk penduduk tetap;
2. Buku penduduk sementara/musiman dalam Daerah, luar Daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat;
3. Buku perubahan penduduk tetap;
4. Buku perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dari/luar Provinsi Jawa Barat;
5. Buku perkembangan penduduk;
6. Buku data pengurus RW, RT dan perlindungan masyarakat;
7. Buku daftar proyek pembangunan;
8. Buku kejadian; dan
9. Buku profil RW.

Berdasarkan hasil observasi awal, pada awal tahun 2022, di RW 06 terjadi pergantian kepemimpinan dari ketua RW lama ke ketua RW baru periode 2022-2025. Kepemimpinan RW lama dan RW yang baru ini tidak memiliki data valid tentang penduduknya, yang ada hanyalah data jumlah kepala keluarga sesuai dengan jumlah rumah yang berada di RW 06 Kompleks Tanjungsari Asri, dan itu pun dimilikinya oleh RT yang langsung berhubungan dengan warganya. Kegiatan administrasi kependudukan yang dilakukan sampai dengan saat ini hanyalah sebatas pembuatan surat pengantar untuk keperluan warganya, seperti disajikan pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Buku Register untuk Surat Pengantar Warga

(Sumber: RW 06 Antapani Wetan, 2022)

Dengan demikian, kelengkapan administrasi sebuah RW khususnya terkait administrasi kependudukan tidak dimiliki satupun oleh RW 06, yang ada hanyalah buku register atau buku pengantar permohonan surat seperti pada gambar 2. Akibatnya, RW 06 tidak mengetahui dengan pasti segala hal yang berkaitan dengan penduduknya. Padahal data penduduk merupakan data terpenting dalam pelaksanaan tugas dari RW. Hal ini terjadi karena dalam pelaksanaan tugasnya RW 06 belum sepenuhnya merujuk kepada aturan yang ditetapkan oleh Walikota Bandung.

b. Permasalahan dan Urgensi Rukun Warga 06

Permasalahan RW 06 sebagai mitra dalam kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini adalah berkenaan tidak tertibnya administrasi kependudukan RW, sehingga data kependudukan di RW 06 tidak terdata dengan baik dan valid serta tidak tersip. Padahal, data penduduk itu merupakan data penting bagi RW dalam melaksanakan tugas dan fungsinya baik dalam pelayanan, pemberdayaan maupun pembangunan yang dilaksanakan dalam wilayah RW.

Mitra belum memiliki seluruh kelengkapan administrasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi RW, terlebih khususnya administrasi kependudukan. Permasalahan di RW 06 secara spesifik dan menjadi prioritas kebutuhan berkenaan dengan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut:

- (1) RW 06 belum memiliki data kependudukan yang valid tentang jumlah penduduk tetap, yang dimiliki hanyalah data jumlah kepala keluarga.
- (2) RW 06 belum memiliki data valid tentang penduduk

sementara/musiman dalam daerah, luar daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat.

- (3) RW 06 belum memiliki data valid tentang perubahan penduduk tetap.
- (4) RW 06 belum memiliki data valid tentang perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dari/luar Provinsi Jawa Barat.
- (5) RW 06 belum memiliki data valid tentang perkembangan penduduk.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka mitra (RW 06) menyepakati bahwa masalah administrasi kependudukan di RW 06 ini menjadi prioritas permasalahan untuk diselesaikan dalam pelaksanaan Pengabdian pada Masyarakat ini.

Urgensi kegiatan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan oleh pengusul memiliki nilai urgensi yang sangat penting dan harus segera dilakukan, karena validnya data kependudukan yang ada negara Indonesia, bermula dari adanya ketertiban administrasi kependudukan di level RW dalam hal ini salah satunya RW 06 sebagai mitra pemerintah terkecil yaitu Kelurahan Antapani Wetan. Oleh karena itu, pengusul akan melakukan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dengan topik administrasi kependudukan, guna meningkatkan pengetahuan dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada RW 06 dengan metode *workshop* dan pendampingan dalam penyusunan lima (5) buah induk administrasi kependudukan bersama mitra. Sehingga luaran mitra di akhir kegiatan P2M ini tercapai dengan dimilikinya lima (5) buah buku induk kependudukan baik yang manual maupun elektronik (Tabel 1).

Tabel 1. Permasalahan Prioritas, Solusi dan Luaran Mitra

No	Permasalahan Prioritas	Solusi	Luaran Mitra
1	RW 06 belum memiliki data kependudukan yang valid tentang jumlah penduduk tetap, yang dimiliki hanyalah data jumlah kepala keluarga.	Memberikan pengetahuan untuk membuat buku penduduk tetap baik secara manual maupun elektronik.	Buku penduduk tetap baik secara manual maupun elektronik.

No	Permasalahan Prioritas	Solusi	Luaran Mitra
2	RW 06 belum memiliki data valid tentang penduduk sementara/musiman dalam Daerah, luar Daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat.	Memberikan pengetahuan untuk membuat buku penduduk sementara/musiman dalam Daerah, luar Daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat baik secara manual maupun secara elektronik.	Buku penduduk sementara/musiman dalam Daerah, luar Daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat baik secara manual maupun secara elektronik.
3	RW 06 belum memiliki data valid tentang perubahan penduduk tetap.	Memberikan pengetahuan untuk membuat buku perubahan penduduk tetap baik secara manual maupun elektronik	Buku perubahan penduduk tetap baik secara manual maupun elektronik
4	RW 06 belum memiliki data valid tentang perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dan dari/luar Provinsi Jawa Barat.	Memberikan pengetahuan untuk membuat buku perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dan dari/luar Provinsi Jawa Barat baik secara manual maupun elektronik.	Buku perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dan dari/luar Provinsi Jawa Barat baik secara manual maupun elektronik.
5	RW 06 belum memiliki data valid tentang perkembangan penduduk.	Memberikan pengetahuan untuk membuat buku perkembangan penduduk baik secara manual maupun elektronik.	Buku perkembangan penduduk baik secara manual maupun elektronik.

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022)

c. Capaian serta Indikator Capaian Pengabdian Pada Masyarakat

Capaian dari solusi atas permasalahan prioritas ditargetkan pada bulan Mei-Juli 2022 dengan indikator capaian secara umum

adalah adanya peningkatan pengetahuan dan pelayanan dalam administrasi kependudukan di RW 06 Kelurahan Antapani Wetan. Berikut disajikan lebih jelas pada tabel 2:

Tabel 2. Capaian dan Indikator Capaian

No	Permasalahan Prioritas	Indikator Capaian	Rencana Capaian
1	RW 06 belum memiliki data kependudukan yang valid tentang jumlah penduduk tetap, yang dimiliki hanyalah data jumlah kepala keluarga.	Meningkatnya pengetahuan dan mampu membuat buku penduduk tetap yang berdampak pada meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan di RW 06.	Bulan Mei tahun 2022
2	RW 06 belum memiliki data valid tentang penduduk sementara/musiman dalam Daerah, luar Daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat.	Meningkatnya pengetahuan dan mampu membuat buku penduduk sementara/musiman dalam Daerah, luar Daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dan luar wilayah Provinsi Jawa Barat yang berdampak pada meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan di RW 06.	Bulan Mei tahun 2022
3	RW 06 belum memiliki data valid tentang perubahan penduduk tetap.	Meningkatnya pengetahuan dan mampu membuat buku perubahan penduduk tetap yang berdampak pada meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan di RW 06.	Bulan Juni tahun 2022
4	RW 06 belum memiliki data valid tentang perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dan dari/luar Provinsi Jawa Barat.	Meningkatnya pengetahuan dan mampu membuat buku perubahan penduduk musiman dalam/luar Kota Bandung dan dari/luar Provinsi Jawa Barat yang berdampak pada meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan di RW 06.	Bulan Juni tahun 2022

No	Permasalahan Prioritas	Indikator Capaian	Rencana Capaian
5	RW 06 belum memiliki data valid tentang perkembangan penduduk.	Meningkatnya pengetahuan dan mampu membuat buku perkembangan penduduk yang berdampak pada meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan di RW 06.	Bulan Juli tahun 2022

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022)

d. Tampilan Buku Administrasi Penduduk

Buku Induk Penduduk (BIP) adalah buku yang mencantumkan data identitas dan status kependudukan yang dimiliki oleh seseorang yang dibuat pada setiap keluarga di dalam suatu wilayah atau daerah, untuk mendukung kebutuhan perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat kecamatan, kabupaten, provinsi maupun nasional. Pada data penduduk yang akan disusun adalah dalam versi digital. Versi digital dari Buku Induk Penduduk akan memudahkan untuk *update* dan memvalidasi data penduduk secara akurat. Buku Induk ini terbagi menjadi dua tipe yakni Buku Induk Penduduk Tetap dan Penduduk Sementara. Kedua buku tersebut memuat 12 variabel dan 15 variabel, berikut yang tergambar pada gambar 3 dan 4.

Buku perubahan penduduk adalah buku acuan untuk mengetahui dan memantau perubahan jumlah penduduk di suatu wilayah/daerah. Pada penyusunan buku perubahan penduduk ini terbagi menjadi dua buku yakni untuk penduduk tetap dan penduduk sementara. Hal ini akan membantu para pemangku kepentingan khususnya ketua RW untuk mengetahui kejadian perubahan jumlah penduduk di daerah yang dipimpinnya (Gambar 5 dan 6).

BUKU INDUK PENDUDUK (RT/RW)
PENDUDUK TETAP MODEL A.1.

No	Nama	L / P	Tempat Tgl. Lahir	Status Kw/ BKw/ Dd / Jd	Agama	Pendidikan	Pekerjaan	Kedudukan dalam keluarga	Alamat Lengkap (jalan/ gang) Nomor.	Tgl. Mulai tinggal di RT/ RW.	Tgl. Pindah mengalkan RT/ RW.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Gambar 3. Tampilan Input Buku Induk Penduduk Tetap RW 06

(Sumber: RW 06 Antapani Wetan, 2022)

BUKU INDUK PENDUDUK (RT/RW)
PENDUDUK SEMENTARA/MUSIMAN DALAM KOTA BANDUNG MODEL A.2.

No	Nama	L / P	Tempat/ Tgl. Lahir	Status Kw/ BKw/ Dd/ Jd	Agama	Pendidikan	Pekerjaan	Kedudukan dalam keluarga	Alamat asal *)			Tgl. Mulai tinggal di RT/ RW	Dokumentasi yang ada	Maksud dan tujuan kedatangan
									DKB	LKB JB	LKB LJB			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Keterangan:
*) Alamat asal kolom 10, 11, 12: DKB : Dalam Kota Bandung
DKB JB : Luar Kota Bandung Wilayah Jawa Barat
DKB LJB : Luar Kota Bandung di luar Wilayah Jawa Barat

Gambar 4. Tampilan Input Buku Induk Penduduk Sementara RW 06

(Sumber: RW 06 Antapani Wetan, 2022)

BUKU PERUBAHAN PENDUDUK (RT/ RW)
KARENA LAHIR –MATI –PINDAH –DATANG(LAMPID)
PENDUDUK TETAP MODEL A.3.

No	Nama	L / P	Tempat Tgl. Lahir	Status Kw/ BKw/ Dd / Jd	Agama	Pendidikan	Pekerjaan	Kedudukan dalam keluarga	Alamat Lengkap (jalan/ gang) Nomor.	Tgl. Perubahan	Sebab perubahan *)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Keterangan:
*) Kolom 12 Sebab Perubahan karena (LAMPID)
- Lahir
- Meninggal
- Pindah, dan
- Datang

Gambar 5. Tampilan Input Buku Perubahan Penduduk Tetap RW 06
(Sumber: RW 06 Antapani Wetan, 2022)

BUKU PERUBAHAN PENDUDUK (RT/ RW)
KARENA LAHIR – MATI – PINDAH – DATANG (LAMPID)
PENDUDUK SEMENTARA/ MUSIMAN –DALAM KOTA BANDUNG – LUAR KOTA BANDUNG DARI WILAYAH PROVINSI JAWA BARAT DAN DARI LUAR WILAYAH PROVINSI JAWA BARAT MODEL A.4.

No	Nama	L / P	Tempat Tgl. Lahir	Status Kw/ BKw/ Dd / Jd	Agama	Pendidikan	Pekerjaan	Kedudukan dalam keluarga	Alamat Lengkap (jalan/ gang) Nomor.	Tgl. Perubahan	Sebab perubahan *)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Keterangan:
*) Kolom 12 Sebab Perubahan karena (LAMPID)
- Lahir
- Meninggal
- Pindah, dan
- Datang

Gambar 6. Tampilan Input Buku Perubahan Penduduk Sementara RW 06
(Sumber: RW 06 Antapani Wetan, 2022)

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan para pemangku kepentingan yang terlibat dalam kepengurusan RW 06, Kelurahan Antapani Wetan, Kecamatan Antapani, Kota Bandung, khususnya pada pelayanan dan ketertiban administrasi dalam

bentuk digital dan manual. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan yang mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan terpenuhi. Selain itu, dengan terbentuknya arsip/buku kelengkapan yang wajib dimiliki RW berdasarkan Pasal 33 Peraturan Walikota Bandung No. 215 tahun 2018, maka RW 06 dapat menjalankan fungsinya dengan optimal, serta data yang tersimpan dapat di pertanggung jawabkan validitasnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada perangkat dan masyarakat RW 06 di wilayah Kompleks Tanjungsari Asri Antapani, Kelurahan Antapani Wetan, Kecamatan Antapani, Kota Bandung, yang telah bekerja sama dan meluangkan waktu untuk turut serta dalam menyelesaikan kegiatan PKM ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifianti, R., Alexandri, M. B., & Auliana, L. (2018). PEMETAAN AKTIVASI BISNIS KREATIF DI KECAMATAN ANDIR. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 104–113. <https://doi.org/http://10.24198/kumawula.v1i2.19929>
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. 2021. *Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia*. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210-214.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Peraturan walikota Bandung no 215 Tahun 2018 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan RT dan RW
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225–232.
- Putri, B. G. R., Irfan, M., & Santoso, M. B. (2020). Upaya Peningkatan Kesadaran Pentingnya Melanjutkan Pendidikan Terhadap Anak dan Remaja Putus Sekolah di RT 04/RW 05 Kelurahan Kebon Kangkung Kota Bandung. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 3(2), 149–157.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sukoco, I., Fordian, D., & Rusdin. (2019). Pelatihan Dasar Dan Workshop Kewirausahaan Di Desa Cintaratu Kabupaten Pangandaran. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 248–261. <https://doi.org/10.24198/kumawula.v2i3.24706>
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Service*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Vincent II, J.W. 2009. Community Development Practice. In Rhonda, P. & Pittman, R.H (ed) *An Introduction to Community Development*. New York: Routledge.