

ANALISIS PARTISIPASI MASYARAKAT MENGGUNAKAN MODEL CLEAR DALAM KEPENGURUSAN PINDAH DATANG DI KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA

Putri Astrialita^{1(a)}, Ertien Rining Nawangsari^{2(b)}

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

^{a)}putriastrialita69@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

09-06-2026

Diterbitkan Online:

30-09-2026

Kata Kunci:

Partisipasi Masyarakat, Model CLEAR, Migrasi Masuk, Administrasi Kependudukan, Kecamatan Kenjeran

Keywords:

Community Participation, CLEAR Model, In-Migration, Population Administration, Kenjeran Subdistrict

Corresponding Author:

putriastrialita69@gmail.com

ABSTRAK

Tingginya migrasi masuk di Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya, menimbulkan berbagai permasalahan administrasi kependudukan, khususnya pada layanan pindah datang. Masih ditemukan pendatang yang belum segera melaporkan kepindahannya, mengurus melebihi masa berlaku Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), serta mengalami kegagalan pengajuan akibat kendala administratif dan verifikasi lapangan. Penelitian ini bertujuan menganalisis partisipasi masyarakat pendatang dalam kepengurusan layanan pindah datang menggunakan model CLEAR dari Lowndes et al. dalam upaya menciptakan status kependudukan yang lebih tertib. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara terhadap 20 informan, observasi, dan dokumentasi di dua kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat belum optimal karena belum ada dimensi model CLEAR yang mencapai kondisi optimal. Dimensi *can do* terkendala pengetahuan tentang persyaratan; dimensi *like to* menunjukkan bahwa kepengurusan dilakukan karena kebutuhan pribadi, bukan kesadaran administratif; dimensi *enabled to* menunjukkan bahwa fasilitas seperti aplikasi Klampid New Generation (KNG), pelayanan balai RW, dan Kalimasada belum dimanfaatkan optimal akibat kurangnya sosialisasi; dan dimensi *asked to* masih bergantung pada inisiatif ketua RT. Dimensi *responded to* relatif baik karena respons petugas kelurahan yang ramah dan jelas membantu pendatang menyelesaikan kepengurusan. Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan sosialisasi yang lebih konsisten agar status kependudukan pendatang lebih tertib.

ABSTRACT

The high rate of in-migration in Kenjeran Subdistrict, Surabaya, has created various population administration problems, particularly in the registration of newcomers. Some newcomers have not promptly reported their move, have let their inter-regional moving certificates (SKPWNI) expire, or have had their applications rejected because of administrative obstacles and failed on-site verification. This study aims to analyze newcomers' participation in the registration process using the CLEAR model of Lowndes et al. in order to promote more orderly population records. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through interviews with 20 informants, observation, and documentation in two urban villages. The results indicate that community participation remains suboptimal: none of the five CLEAR dimensions has reached an optimal state. The *can do* dimension is constrained by limited knowledge of requirements; the *like to* dimension shows that registration is driven by personal needs rather than administrative awareness; the *enabled to* dimension shows that facilities such as the Klampid New Generation (KNG) application, RW community hall services, and Kalimasada are underused because of limited outreach; and the *asked to* dimension depends on the initiative of individual neighborhood heads. The *responded to* dimension is relatively effective, as friendly and clear responses from urban village officials help newcomers complete the process. More

consistent education and outreach are therefore needed to achieve orderly population status.

DOI:

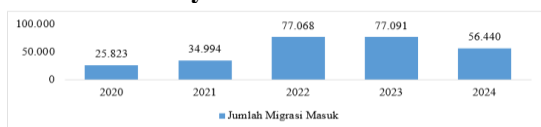
<https://doi.org/10.24036/publicness.v5i3.407>

PENDAHULUAN

Partisipasi masyarakat merupakan instrumen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, termasuk pelayanan kependudukan. Keterlibatan aktif masyarakat dalam kepengurusan kependudukan mampu menciptakan data penduduk yang lebih akurat dan tertib guna mendukung pemerintah dalam menyusun perencanaan pembangunan. Peristiwa kependudukan bersifat dinamis dan terus berubah sehingga diperlukan peran aktif masyarakat untuk melaporkan status kependudukannya secara tertib. Salah satu dinamika kependudukan yang memerlukan perhatian khusus adalah perpindahan penduduk. Seseorang umumnya berpindah karena berbagai faktor, seperti perkawinan, pendidikan, dan pekerjaan, karena hidup di kota dianggap memudahkan untuk mendapatkan pekerjaan dan menjangkau fasilitas publik (Firdasari & Hardjati, 2023).

Perpindahan penduduk umumnya lebih banyak terjadi di kota-kota besar sehingga daerah dengan tingkat perpindahan penduduk yang tinggi berisiko menghadapi permasalahan data kependudukan yang kompleks. Salah satu daerah dengan tingkat perpindahan penduduk yang cukup tinggi adalah Kota Surabaya. Migrasi masuk dari luar kota ke Surabaya meningkat tajam setelah pandemi COVID-19, dari 25.823 jiwa pada tahun 2020 menjadi 77.091 jiwa pada tahun 2023, sebelum turun menjadi 56.440 jiwa pada tahun 2024 (Gambar 1).

Gambar 1. Jumlah Migrasi Masuk Kota Surabaya Tahun 2020–2024



Sumber: Dispendukcapil Kota Surabaya (2025)

Jumlah migrasi masuk di Kota Surabaya tergolong tinggi setiap tahun. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya, hingga pertengahan tahun 2024 saja sudah tercatat

23.970 penduduk yang pindah datang dari luar kota, sehingga Kota Surabaya menjadi wilayah dengan permohonan pindah datang tertinggi di Provinsi Jawa Timur (Rizkiyah & Lestari, 2025). Kondisi tersebut dapat memicu permasalahan data kependudukan yang tidak tertib. Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya, Eddy, menyebutkan bahwa masih banyak masyarakat yang enggan melaporkan peristiwa kependudukan, seperti kematian anggota keluarga dan pindah domisili (Dispendukcapil Kota Surabaya, 2025). Hal ini menunjukkan masih adanya permasalahan data kependudukan yang kurang tertib, terutama dalam pemutakhiran data perpindahan penduduk.

Permasalahan kependudukan menjadi tantangan serius dalam menciptakan data yang tertib dan akurat, terutama di daerah padat penduduk dengan jumlah pendatang yang tinggi. Fenomena tersebut terlihat jelas di Kecamatan Kenjeran, yang menjadi kecamatan dengan jumlah migrasi masuk tertinggi di Kota Surabaya, yaitu 10.013 jiwa pada tahun 2023–2024 (Tabel 1).

Tabel 1. Lima Kecamatan dengan Jumlah Migrasi Masuk Terbanyak di Kota Surabaya Tahun 2023–2024

No.	Kecamatan	2023	2024	Total
1	Kenjeran	5.891	4.122	10.013
2	Wonokromo	3.004	5.193	8.197
3	Sawahan	4.459	3.345	7.804
4	Tambaksari	5.084	2.590	7.674
5	Rungkut	3.810	1.938	5.748

Sumber: Dispendukcapil Kota Surabaya (2025)

Tingginya migrasi masuk di Kecamatan Kenjeran menimbulkan berbagai permasalahan data kependudukan, terutama dalam kepengurusan pindah datang. Banyaknya pendatang belum tentu diikuti oleh ketertiban melaporkan perpindahan melalui layanan pindah datang. Masih ditemukan pendatang yang telah cukup lama tinggal di Kecamatan Kenjeran tetapi belum mengajukan pindah datang

sehingga status kependudukannya belum jelas. Selain itu, ditemukan pula kepengurusan pindah datang yang melebihi masa berlaku Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), sehingga pendatang harus mengurus ulang surat tersebut di daerah asal. Kondisi ini membuat kepengurusan pindah datang menjadi tidak efisien.

Kepengurusan pindah datang memerlukan keterlibatan aktif masyarakat pendatang agar berjalan tertib, lancar, dan sesuai ketentuan. Di Kecamatan Kenjeran, masih banyak pendatang yang belum mengetahui dan memahami seluruh persyaratan dan prosedur, terutama dalam pemenuhan berkas administratif dan verifikasi lapangan. Masih ditemukan pengajuan pindah datang yang gagal karena pemohon tidak dapat membuktikan bahwa mereka tinggal di alamat tujuan saat verifikasi lapangan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam kepengurusan layanan pindah datang di Kecamatan Kenjeran masih rendah. Pendatang cenderung mengabaikan kewajiban administratif dan kurang memperhatikan persyaratan pindah datang. Selain itu, terdapat budaya penggunaan calo atau penyedia jasa dalam mengurus dokumen kependudukan (Dwitasari & Priambodo, 2024), yang menunjukkan kurangnya antusiasme dan kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara mandiri. Kepengurusan pindah datang juga cenderung dilakukan karena kebutuhan pribadi, seperti mencari pekerjaan dan tempat tinggal yang layak, bukan karena kesadaran akan kewajiban. Rendahnya motivasi dan budaya tersebut menyebabkan partisipasi masyarakat dalam kepengurusan pindah datang belum optimal.

Kajian tentang partisipasi masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan bagi penduduk pendatang melalui layanan pindah datang masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu mengkaji partisipasi masyarakat pada layanan administrasi kependudukan secara umum atau pada layanan lain, seperti penelitian Mahardika dan Gamaputra (2025) tentang partisipasi masyarakat dalam kepengurusan akta kematian. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan berfokus pada partisipasi masyarakat dalam tertib status kependudukan melalui layanan pindah datang di Kecamatan Kenjeran, sehingga hasilnya dapat menjadi bahan

pertimbangan bagi pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan kependudukan.

Penelitian ini menggunakan model CLEAR dari Lowndes et al. (2006). Menurut model ini, partisipasi akan efektif apabila warga memiliki lima faktor partisipasi, yaitu *can do* (mampu), *like to* (ingin), *enabled to* (dimungkinkan), *asked to* (diminta), dan *responded to* (ditanggapi). Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan kajian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana partisipasi masyarakat pendatang dalam tertib status kependudukan melalui pelaporan layanan pindah datang di Kecamatan Kenjeran berdasarkan model CLEAR?"

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan lokus di Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya, tepatnya di Kelurahan Tanah Kali Kedinding (Takal) dan Kelurahan Sidotopo Wetan (Siwet). Penelitian dilaksanakan pada 1 April sampai dengan 9 Juli 2026. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan, profil, buku pedoman, dan pustaka. Informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, dengan rincian pada Tabel 2.

Tabel 2. Profil Informan Penelitian

No.	Kategori Informan	Takal	Siwet	Jumlah
1	Masyarakat pendatang yang telah melaksanakan layanan pindah datang	6	5	11
2	Lurah	1	–	1
3	Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik	1	1	2
4	Staf kelurahan	1	1	2
5	Ketua RT	2	2	4
Total		11	9	20

Sumber: Data penelitian (2026)

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles et al. (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu (Sugiyono, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang partisipasi masyarakat pendatang dalam tertib status kependudukan melalui layanan pindah datang

di Kecamatan Kenjeran diuraikan berdasarkan lima dimensi model CLEAR (Lowndes et al., 2006) berikut ini.

Can Do (Mampu)

Menurut Lowndes et al. (2006), seseorang cenderung berpartisipasi apabila memiliki kemampuan, keterampilan, dan sumber daya yang sesuai. Keterampilan tersebut meliputi kemampuan berkomunikasi dan kemampuan teknis, sedangkan sumber daya mencakup fasilitas yang tersedia agar masyarakat dapat berpartisipasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pendatang di Kecamatan Kenjeran mampu memenuhi seluruh persyaratan yang ada. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Maulana, pendatang di Kelurahan Tanah Kali Kedinding:

“... Saya juga endak mengalami kesulitan kok, Mbak, saat ngurus dokumennya. Saya ngurus berdua ke kelurahan sama istri saya, jadi istri saya ikut bantuin saya buat menyiapkan dokumennya”. (Wawancara, 14 April 2026).

Persyaratan yang harus dipenuhi pendatang meliputi SKPWNI; surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik rumah bagi pendatang yang tidak memiliki rumah sendiri; surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) bagi pendatang yang memiliki rumah sendiri; berita acara verifikasi yang diketahui RT dan petugas kelurahan; kartu keluarga (KK) penjamin apabila pindah tidak ke rumah milik sendiri; akta perkawinan apabila status perkawinan belum tercatat; foto pemohon di depan rumah alamat tujuan; putusan pengadilan tentang hak asuh apabila yang pindah berusia di bawah 17 tahun; serta foto *outreach* petugas kelurahan bersama pemohon di alamat tujuan (Firdasari & Hardjati, 2023).

Kelurahan juga memfasilitasi sumber daya yang membantu pendatang berpartisipasi dalam layanan pindah datang, berupa ruang pelayanan yang nyaman dengan sarana pendukung seperti komputer, printer, dan jaringan internet nirkabel, serta formulir siap isi yang memudahkan pendatang melengkapi persyaratan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kurniyanto dan Simangunsong (2023) yang menunjukkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana yang baik menjadi faktor pendukung penertiban administrasi penduduk pindah datang di Kota Palu. Fasilitas yang

memadai dapat meningkatkan kemauan masyarakat untuk berpartisipasi dan memperkuat keterampilan warga dalam mengurus layanan kependudukan.

Namun, dari sisi pengetahuan, pendatang di Kecamatan Kenjeran relatif masih kurang karena umumnya baru mengetahui informasi dan persyaratan pindah datang saat datang langsung ke kantor kelurahan. Pendatang juga tidak mengetahui adanya masa berlaku SKPWNI yang merupakan salah satu persyaratan utama. Kurangnya pengetahuan ini dapat menyebabkan penundaan kepengurusan. Selain itu, terdapat hambatan administratif yang berpotensi menggagalkan pengajuan, yaitu penulisan nama yang tidak sesuai dengan KTP, ketidakmampuan menunjukkan surat tanah, dan luas hunian yang tidak memenuhi standar. Hambatan tersebut diduga berkaitan dengan kondisi sosial ekonomi sebagian pendatang yang membatasi kemampuan mereka memenuhi persyaratan dan prosedur.

Like To (Ingin)

Menurut Lowndes et al. (2006), seseorang akan bersedia berpartisipasi apabila merasa menjadi bagian dari suatu komunitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendatang di Kecamatan Kenjeran belum merasa menjadi bagian dari warga Surabaya atau Kecamatan Kenjeran sehingga motivasi mengurus pindah datang tidak didasarkan pada kewajiban administratif, melainkan pada kebutuhan situasional. Hal ini tampak dari pernyataan Ibu Zahro, pendatang di Kelurahan Sidotopo Wetan:

“... Saya pindah ke sini sejak 2018, ikut suami. Baru sekarang saya urus administrasinya, biar nanti kalau anak saya butuh data jadi gampang, soalnya anak saya itu endak ikut saya”. (Wawancara, 14 April 2026).

Faktor lain yang mendorong pendatang mengurus pindah datang adalah pekerjaan, sebagaimana diungkapkan Ibu Nuraini, pendatang di Kelurahan Tanah Kali Kedinding:

“... Saya pindah ke Surabaya karena dapat kerjaan di sini. Terus saya menikah dengan orang sini, dan saya urus kepindahan ini karena tuntutan pekerjaan, mereka butuh data saya”. (Wawancara, 8 Juli 2026).

Pernyataan Ibu Zahro dan Ibu Nuraini menunjukkan bahwa kepengurusan pindah

datang dilakukan atas dasar kebutuhan pribadi untuk mempermudah urusan administrasi di masa depan. Partisipasi tidak dilakukan segera setelah berpindah domisili, tetapi muncul ketika ada kepentingan tertentu yang membutuhkan dokumen atau status kependudukan yang sesuai. Kondisi serupa ditemukan dalam kepengurusan akta kematian di Kelurahan Wonokusumo, di mana warga baru mengurus layanan ketika membutuhkan dokumen kependudukan (Mahardika & Gamaputra, 2025).

Kondisi ini dapat dipahami melalui konsep *particularized contacting* dari Verba dan Nie (1987), yaitu kontak masyarakat dengan pemerintah yang berkaitan dengan persoalan pribadi (*personal matters*). Bentuk partisipasi ini menunjukkan keterlibatan masyarakat dengan pemerintah untuk menyelesaikan persoalan yang relatif sempit dan berkaitan langsung dengan kepentingan hidup mereka sendiri. Kepengurusan pindah datang di Kecamatan Kenjeran dapat dipahami sebagai partisipasi yang berorientasi pada kepentingan individual, karena keterlibatan pendatang baru muncul ketika terdapat kebutuhan tertentu, seperti pekerjaan atau mengikuti pasangan.

Enabled To (Dimungkinkan)

Menurut Lowndes et al. (2006), sebagian besar partisipasi masyarakat dimungkinkan oleh fasilitas yang disediakan organisasi atau kelompok. Dispendukcapil Kota Surabaya bersama kelurahan telah menyediakan berbagai fasilitas untuk memudahkan warga berpartisipasi dalam layanan kependudukan, termasuk pindah datang, yaitu aplikasi Klampid New Generation (KNG), pelayanan balai RW, dan Kalimasada. Namun, pemanfaatan ketiga fasilitas tersebut masih kurang.

KNG merupakan inovasi Dispendukcapil Kota Surabaya untuk memberikan kemudahan akses dalam kepengurusan administrasi kependudukan. Melalui KNG, warga dapat mengakses layanan kependudukan secara mandiri dengan lebih mudah dan efisien tanpa harus datang ke kantor kelurahan, meskipun KNG juga dapat diakses melalui kelurahan (Rizki & Brahmasta, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pindah datang melalui KNG secara mandiri masih kurang optimal karena pendatang cenderung mengurus langsung di kelurahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Pras, pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan:

“... Untuk memudahkan, kami sediakan akun mandiri KNG supaya lebih mudah diakses. Tapi untuk verifikasinya tetap dari pihak kelurahan, jadi warga yang sudah mengurus secara mandiri, mereka tetap harus datang ke kantor kelurahan untuk verifikasi. Biasanya kami juga berikan tanda terima berupa barcode”. (Wawancara, 2 April 2026).

Karena pemohon tetap harus datang ke kantor kelurahan untuk verifikasi dan penyerahan berkas fisik, kepengurusan pindah datang secara mandiri melalui KNG menjadi kurang efisien.

Dispendukcapil Kota Surabaya juga menghadirkan pelayanan balai RW dan Kalimasada. Pelayanan balai RW dilaksanakan di masing-masing RW oleh petugas kelurahan, sedangkan Kalimasada merupakan program yang dilaksanakan oleh ketua RT untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat (Avina & Basyar, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pendatang yang belum mengetahui kedua layanan tersebut, sebagaimana diungkapkan Ibu Zahro:

“... Saya kurang tahu ya sama program-program kayak pelayanan balai RW, Klampid itu, Kalimasada, atau yang lainnya itu saya kurang tahu”. (Wawancara, 8 Juli 2026).

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Bapak Sulistiawan, pendatang di Kelurahan Tanah Kali Kedinding:

“... Kalau layanan kependudukan lainnya seperti balai RW dan Kalimasada, saya belum tahu, ya, Mbak. Saya juga kan baru pindah ke sini”. (Wawancara, 13 April 2026).

Kedua pernyataan tersebut mengindikasikan kurangnya sosialisasi dan edukasi yang merata kepada pendatang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Safitri dan Adnan (2025) di Desa Marunggi yang menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi menyebabkan rendahnya minat masyarakat menggunakan layanan kependudukan karena masyarakat tidak mengetahui keberadaan layanan tersebut.

Asked To (Diminta)

Masyarakat dapat berpartisipasi lebih sering dan teratur apabila diajak atau diminta untuk

terlibat (Lowndes et al., 2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ajakan dan imbauan kepada pendatang dilakukan secara tidak merata dan tidak berkelanjutan. Hal ini didukung pernyataan Bapak Toyyib, pendatang di Kelurahan Tanah Kali Kedinding:

“... Enggak pernah ada ajakan sih, Mbak, dari RT, enggak pernah diingetin buat segera ngurus. Saya kan kerja di sini karena nikah dan ikut istri”. (Wawancara, 14 April 2026).

Berbeda dengan itu, Ibu Nurin Husnah, pendatang di Kelurahan Sidotopo Wetan, menyatakan:

“... Kalau soal ajakan, aku sering diingatkan buat segera ngurus sama RT-ku, tapi ya itu, aku baru ngurus sekarang karena lagi hamil, jadi aku sekalian nunggu hamil dulu baru ngurus pindah”. (Wawancara, 6 April 2026).

Kedua pernyataan menunjukkan bahwa ajakan tidak diberikan secara menyeluruh kepada semua pendatang, tetapi bergantung pada inisiatif masing-masing ketua RT sehingga muncul kesenjangan pengalaman antarwarga. Bahkan ketika ajakan diberikan, pendatang tetap mengurus berdasarkan kebutuhan pribadi. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi dan edukasi layanan juga belum maksimal, sebagaimana diungkapkan Bapak Pras, pegawai Kelurahan Sidotopo Wetan:

“... Kalau pemanfaatan sosial media untuk melakukan ajakan sih biasanya jarang, ya, Mbak. Kita mengajak paling untuk buat akun mandiri KNG saat mereka ke kantor”. (Wawancara, 2 April 2026).

Kondisi berbeda ditemukan di Kelurahan Tanah Kali Kedinding, sebagaimana disampaikan Bapak Samsul, pegawai kelurahan tersebut:

“... Instagram aktif, kita TikTok aktif. Jadi kalau ada pengumuman atau info-info terkait pemerintahan atau kependudukan, kita share di sosial media”. (Wawancara, 9 April 2026).

Kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial untuk ajakan belum seragam antarkelurahan. Di Kelurahan Sidotopo Wetan, ajakan masih bersifat reaktif dan baru disampaikan ketika warga datang ke kantor kelurahan. Di Kelurahan Tanah Kali

Kedinding, media sosial sudah aktif digunakan, tetapi untuk pengumuman umum dan belum menjadi kanal edukasi proaktif yang menyasar pendatang sebelum mereka mengurus dokumen. Kondisi ini turut menjelaskan mengapa banyak pendatang belum mengetahui layanan kependudukan lain, seperti balai RW, KNG, dan Kalimasada.

Responded To (Ditanggapi)

Masyarakat cenderung berpartisipasi ketika aspirasi dan keterlibatan mereka diperhatikan, didengar, dan ditindaklanjuti oleh pemerintah (Lowndes et al., 2006). Kepengurusan pindah datang di Kecamatan Kenjeran memang didorong oleh kebutuhan pribadi, tetapi keberlanjutan partisipasi tersebut tidak terlepas dari respons dan tindak lanjut petugas kelurahan yang cukup baik dalam meminimalkan hambatan prosedural. Bapak Slamet, pendatang di Kelurahan Sidotopo Wetan, mengungkapkan:

“... Petugas kelurahannya baik, sangat jelas saat menyampaikan berkas apa saja yang dibutuhkan, sikapnya juga sopan”. (Wawancara, 7 April 2026).

Hal serupa diungkapkan Ibu Diyah, pendatang di Kelurahan Tanah Kali Kedinding:

“... Petugasnya ramah, kemarin pas menjelaskan juga jelas. Mereka juga kasih arahnya enggak ruwet”. (Wawancara, 13 April 2026).

Kedua pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas kelurahan di Kecamatan Kenjeran memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan sehingga masyarakat merasa keterlibatannya diperhatikan dan ditindaklanjuti. Respons petugas tidak hanya berkaitan dengan kualitas interaksi, tetapi juga berperan dalam mengurangi hambatan yang dihadapi pendatang selama proses kepengurusan. Kejelasan informasi dan sikap komunikatif petugas di kedua kelurahan mencerminkan pelayanan prima, yaitu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hidayatullah, 2024). Menurut Haerati et al. (2024), pelayanan prima dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Hal ini sesuai dengan temuan di Kecamatan Kenjeran bahwa pelayanan petugas yang baik

mendorong pendatang untuk menyelesaikan kepengurusan pindah datang.

Petugas kelurahan juga menindaklanjuti setiap permasalahan kepengurusan pindah datang dengan menjadi penghubung antara Dispendukcapil dan warga. Apabila terjadi kesalahan atau kegagalan pengajuan, petugas kelurahan menjelaskan dan membimbing pendatang agar permasalahannya dapat diselesaikan. Namun, respons yang baik ini bersifat reaktif karena baru dirasakan setelah pendatang datang ke kelurahan, sehingga belum menjangkau pendatang yang belum mengurus kepindahannya. Ringkasan temuan pada kelima dimensi disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Temuan Partisipasi Pendatang Berdasarkan Model CLEAR

Dimensi	Kondisi	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
<i>Can do</i>	Belum optimal	Pendatang mampu memenuhi berkas; fasilitas dan formulir siap isi di kelurahan	Kurangnya pengetahuan tentang persyaratan dan masa berlaku SKPWNI; kendala administratif
<i>Like to</i>	Belum optimal	Kebutuhan pribadi (pekerjaan, keluarga) mendorong pengurusan	Belum ada rasa sebagai bagian dari warga; kesadaran administratif rendah
<i>Enabled to</i>	Belum optimal	Tersedia KNG, pelayanan balai RW, dan Kalimasada	Fasilitas kurang dikenal; KNG mandiri tetap memerlukan verifikasi di kelurahan
<i>Asked to</i>	Belum optimal	Sebagian ketua RT aktif mengingatkan; media sosial kelurahan aktif	Ajakan bergantung pada inisiatif RT; belum ada edukasi proaktif bagi pendatang
<i>Responded to</i>	Relatif baik	Petugas ramah, jelas, dan menjadi penghubung dengan Dispendukcapil	Bersifat reaktif; belum menjangkau pendatang yang belum mengurus

Sumber: Data penelitian (2026)

PENUTUP

Partisipasi pendatang dalam kepengurusan pindah datang di Kecamatan Kenjeran belum optimal. Pada dimensi *can do*, pendatang pada dasarnya mampu mengurus layanan pindah datang, tetapi masih terkendala pengetahuan dan persyaratan administratif. Pada dimensi *like to*, kepengurusan cenderung dilakukan karena kebutuhan pribadi, bukan kesadaran administratif. Pada dimensi *enabled to*, fasilitas seperti KNG, pelayanan balai RW, dan Kalimasada belum dimanfaatkan optimal karena kurangnya sosialisasi. Pada dimensi *asked to*, imbauan dari RT dan kelurahan belum konsisten. Sebaliknya, dimensi *responded to* berjalan cukup baik karena petugas kelurahan

responsif dan membantu pendatang menyelesaikan kendala kepengurusan.

Secara teoretis, temuan ini menunjukkan bahwa kelima dimensi model CLEAR tidak berperan setara dalam layanan administratif. Pada layanan pindah datang, dimensi *responded to* lebih berperan menjaga agar pendatang menyelesaikan proses yang telah dimulai, sedangkan dorongan untuk memulai partisipasi lebih ditentukan oleh kebutuhan pribadi (*particularized contacting*) daripada dimensi *like to* dan *asked to*. Artinya, dalam konteks layanan administratif, model CLEAR perlu mempertimbangkan motivasi instrumental individu di samping rasa keterikatan pada komunitas.

Secara praktis, partisipasi pendatang perlu ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi yang lebih konsisten dan proaktif tentang kewajiban, persyaratan, dan prosedur pindah datang, termasuk pemanfaatan media sosial kelurahan dan peran ketua RT, agar data kependudukan lebih tertib. Penelitian ini terbatas pada dua kelurahan sehingga belum menggambarkan kondisi seluruh Kecamatan Kenjeran. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak kelurahan dan informan pendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Avina, R., & Basyar, M. R. (2022). Optimalisasi program Kalimasada dalam peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Klampid di Kecamatan Sambikerep. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(6), 152–158.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2025). *Disdukcapil imbau warga Surabaya selalu perbarui data kependudukan*. <https://prisma.surabaya.go.id/disdukcapil-himbau-warga-surabaya-selalu-perbarui-data-kependudukan/>
- Dwitasari, T., & Priambodo, B. (2024). Implementasi identitas kependudukan digital bagi kaum urban di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. *Jurnal Tata Sejuta*, 10(2), 210–224.
- Firdasari, K. A., & Hardjati, S. (2023). Sosialisasi tertib administrasi

- kependudukan bagi warga pindah datang di Kelurahan Panjangjiwo. *JKB: Jurnal Kabar Masyarakat*, 1(3), 88–102.
- Haerati, Fatmawati, & Mustari, N. (2024). Partisipasi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran melalui sistem pelayanan berbasis digital. *MARS Journal*, 4(2), 1–13.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan pelayanan prima pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Kurniyanto, P. E. P., & Simangunsong, F. (2023). Strategi pemerintah daerah dalam menertibkan administrasi penduduk pindah datang di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 44–54.
- Lowndes, V., Pratchett, L., & Stoker, G. (2006). *Locality matters: Making participation count in local politics*. Institute for Public Policy Research.
- Mahardika, Y., & Gamaputra, G. (2025). Partisipasi masyarakat dalam kepengurusan akta kematian di Kelurahan Wonokusumo. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(3), 56–64.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Rizki, A. V., & Brahmasta, N. S. (2024). Menuju pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi pada implementasi Klampid New Generation (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 1(3), 112–123. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i3.383>
- Rizkiyah, A., & Lestari, Y. (2025). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya (Studi pada bagian pindah datang Kelurahan Kebraon). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(3), 20–28.
- Safitri, D. D., & Adnan, M. F. (2025). Partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan mandiri pada Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Marunggi Kecamatan Pariaman Selatan. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1). <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.198>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Verba, S., & Nie, N. H. (1987). *Participation in America: Political democracy and social equality*. University of Chicago Press.