

EFEKTIFITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI PORTAL KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN UJUNG SURABAYA

Alif Maulana Izdihar

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
alifmaulanaizdihar@gmail.com

Hasan Ismail

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
hasanismail@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah dapat dilihat dari tingkat kecepatan pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif di mana rumusan masalah memicu peneliti untuk melakukan eksplorasi pada situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam. Menurut (Sugiyono, 2017) Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai kondisi sosial. Efisiensi, efektifitas dan transparansi merupakan unsur vital dalam mewujudkan e-Government, sehingga e-Government sangat sejalan dengan usaha untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance). Disamping itu, e-Government diharapkan dapat mendukung tata kelola, produktivitas dan efisiensi dalam instansi pemerintahan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Pemanfaatan program Klampid New Generation (KNG) di Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik, yang pelaksanaan programnya berasal dari pemerintah selaku regulator dan pemberi fasilitas, yang didukung dengan faktor pengembangan konsep digital. Namun, juga ada beberapa faktor penghambat seperti kurangnya animo masyarakat, kurangnya internal support (Operator), serta sarana dan prasana yang perlu diadakan pembenahan. Selain itu, perlu diadakan forum-forum komunikasi yang intens di seluruh lapisan elemen masyarakat.

Kata kunci: *Efektifitas Pelayanan, Akta Kelahiran, Klampid New Generation*

ABSTRACT

The government as a provider of public services needed by the community must be responsible and continue to strive to provide the best service to improve public services. The success of public services offered by the government can be seen from the level of speed of population administration services and community

satisfaction. This study uses a qualitative approach, with a descriptive type of research in which the formulation of the problem triggers the researcher to explore social situations thoroughly and in depth. According to (Sugiyono, 2017) Descriptive research is a type of research that aims to present a complete picture of social conditions. Efficiency, effectiveness and transparency are vital elements in realizing e-Government, so that e-Government is very much in line with efforts to create good governance (Good Government). Besides that, e-Government is expected to support governance, productivity and efficiency in government agencies in increasing economic growth. It can be said that the use of the Klampid New Generation (KNG) program in the city of Surabaya is already good, the implementation of the program comes from the government as the regulator and facility provider, which is supported by digital concept development factors. However, there are also several inhibiting factors such as lack of public interest, lack of internal support (Operators), as well as facilities and infrastructure that need to be improved. In addition, intense communication forums need to be held at all levels of society.

Keywords: *Service Effectiveness, Birth Certificate, Klampid New Generation*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini, mendorong suatu organisasi badan usaha atau kelompok untuk menerapkan sistem manajemen modern untuk mendukung pengolahan data dan informasi. Di era globalisasi saat ini, pelayanan publik dituntut untuk lebih efektif dan efisien. Hal ini terjadi karena kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat sehingga diperlukan sistem manajemen yang terintegrasi dengan sistem informasi. Kemajuan sistem informasi saat ini dan tuntutan pelayanan publik yang semakin meningkat mendorong pemerintah untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. (Doni, 2020)

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah dapat dilihat dari tingkat kecepatan pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan masyarakat. Salah satunya Pemerintah Kota Surabaya, sebagaimana telah tertuang dalam Perwali Surabaya No. 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pelayanan publik yang optimal tidak lepas dari dukungan penerapan E-Government yang notabeneanya berbasis pada teknologi informasi. Penerapan E-Government diwujudkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan terciptanya inovasi berupa aplikasi atau portal sebagai wujud penunjang keberhasilan program Surabaya Smart City.

Bentuk perwujudan smart city dan pelayanan publik berbasis digital atau e-government yang dilakukan oleh PEMKOT Surabaya yaitu terciptanya E-KLAMPID, kemudian berevolusi menjadi KLAMPID V1 dengan penambahan pada menu pengajuan yang lebih lengkap dari pada E-KLAMPID, lalu KLAMPID V1 disempurnakan menjadi KLAMPID V2 atau Klampid New Generation (KNG) yang sudah tersedia aplikasinya di Playstore sehingga bisa diakses lebih mudah

oleh warga Surabaya. Pengoperasian aplikasi atau portal KLAMPID New Generation dilakukan oleh staff bagian pelayanan administrasi kependudukan dan warga secara mandiri dengan konsep Garbage In Garbage Out(GIGO). Konsep tersebut menekankan keberhasilan pengajuan layanan administrasi kependudukan ditentukan oleh kebenaran data yang diinput oleh operator penginput data, sehingga dalam proses ini diperlukan ketelitian ekstra untuk menghindari kesalahan input data sehingga terjadi kegagalan dalam proses pengajuan layanan administrasi kependudukan. Keabsahan data dan dokumen yang disediakan oleh pemohon juga merupakan faktor kunci keberhasilan pelayanan. (A. Pratama et al., 2022)

Dispendukcapil juga memperkenalkan Klampid mobile dengan aplikasi Kampilid versi terbaru yaitu Klampid New Generation, dimana yang sebelumnya hanya dapat diakses melalui web browser kini dapat diakses dimanapun melalui aplikasi menggunakan smartphone. Namun kebanyakan masyarakat Kota Surabaya masih ada yang tidak mengetahui akan adanya inovasi program Klampid tersebut. Selain itu, masyarakat yang sebagian masih buta teknologi menjadi penghambat akan pelaksanaan program ini. Namun sebaliknya, sebagian masyarakat yang paham teknologi akan merasa diuntungkan serta dimudahkan dalam hal mengurus administrasi kependudukan. Tidak menutup kemungkinan jika masyarakat yang paham teknologi tidak mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan. Salah satu faktor penghambat tersebut yakni terdapat pada koneksi jaringan internet yang lambat akan menimbulkan persoalan baru sehingga menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk mengurus administrasi kependudukan dengan datang langsung ke Kelurahan. (Dispendukcapil, n.d.)



Gambar 1. Pengurusan terbanyak melalui Klampid
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Jumlah warga Kota Surabaya yang telah mengurus administrasi kependudukan melalui Klampid pada tahun 2021 yaitu sekitar 67 ribu pelamar dari 2 juta penduduk berusia 17 tahun keatas. Sedangkan jumlah pengurusan paling banyak adalah dalam mengurus Akta Kelahiran dengan jumlah 18.554 pemohon. Dari data ini menunjukkan bahwa pengurusan administrasi kependudukan melalui Klampid sudah meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat dalam menggunakan *electronic government*. (Sonhaji, 2021)

Untuk itu dengan adanya pengembangan inovasi pelayanan kependudukan berbasis internet ini, dapat memberikan kemudahan serta manfaat kepada masyarakat dalam proses pengajuan pengurusan administrasi kependudukan termasuk akta kelahiran masyarakat tidak perlu lagi mendatangi Kelurahan serta mengantri, hal ini sudah dapat diakses sendiri dari rumah melalui menu layanan adminduk dengan komputer atau handphone yang sudah tersambung dengan internet. Selain dapat memudahkan dan mempercepat proses pengurusan program Klampid ini juga dapat dikategorikan sebagai teknologi yang ramah lingkungan karena dapat mengurangi penggunaan kertas, pemrosesan data atau dokumen pun semakin mudah dan cepat karena adanya teknologi yang canggih dan hemat waktu hanya membutuhkan waktu estimasi 2-3 hari kerja.

Ditemukannya beberapa kendala lain dalam pengembangan inovasi pelayanan elektronik ini terutama dalam pengurusan adminduk akta kelahiran yang terjadi di Kelurahan Ujung Surabaya antara lain yaitu, kurangnya sarana di bagian pelayanan seperti komputer, printer, dan scanner yang dipakai oleh pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Ujung Surabaya hal ini membuat pelayanan menjadi terhambat atau lambat, masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya memahami teknologi dalam pengurusan akta kependudukannya lewat aplikasi Klampid ini dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat karena masyarakat usia 45 tahun keatas belum memahami dalam pengurusan administrasi kependudukan jika secara online dan mandiri, sehingga masih ada masyarakat yang mendatangi kantor Kelurahan Ujung Surabaya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif di mana rumusan masalah memicu peneliti untuk melakukan eksplorasi pada situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam. Menurut (Sugiyono, 2017) Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai kondisi sosial. Sederhananya, penelitian ini dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menguraikan data yang ada bersamaan dengan situasi yang sedang terjadi. Selain itu Sumber data dalam penelitian ini meliputi 2 jenis sumber yang meliputi:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian atau lokasi penelitian, yaitu dengan melakukan wawancara kepada lurah Kelurahan Ujung Surabaya
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari masyarakat/pemohon yang melakukan permohonan Akta Kelahiran yaitu jumlah masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran

Sesuai dengan jenis penelitian di atas, peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman dari (Tarantika & Megawati, 2022) menjelaskan untuk menganalisis data penelitian. Kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga tuntas melalui Pengumpulan Data Langkah ini yaitu mengubah hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (transkrip), memindai materi, mengetik data lapangan atau menyortir

dan mengatur data ke dalam berbagai jenis yang berbeda dari sumber informasinya, Reduksi Data (*Data Reduction*) Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi, Penyajian Data (*Data Display*) Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi lalu dianalisis yang kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), dan CD (Catatan Dokumentasi). Setelah pengumpulan data, peneliti menyusun item terkait ke dalam kategori atau kelompok untuk memudahkan peneliti menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Tindakan terpenting kedua dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data. Penyajian data merupakan kumpulan fakta yang disusun sehingga memungkinkan adanya potensi untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing Verification*) Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Chester Barnard, yang dikutip dalam Kebijakan Kinerja Karyawan menurut Prawirosentono, (1999, h.28) dalam (R. H. Pratama, 2015), pengertian efektif dan efisien dikaitkan dengan sistem kerjasama yakni dalam organisasi perusahaan atau lembaga pemerintahan. Efisiensi, efektifitas dan transparansi merupakan unsur vital dalam mewujudkan *e-Government*, sehingga *e-Government* sangat sejalan dengan usaha untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Disamping itu, *e-Government* diharapkan dapat mendukung tata kelola, produktivitas dan efisiensi dalam instansi pemerintahan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Dengan demikian, untuk menghadapi era global ini Pemerintah Daerah dituntut untuk membangun komitmen di segala bidang. Sugiarto (1999) mengungkapkan bahwa dimensi kualitas pelayanan Prima terdiri dari:

Responsibility

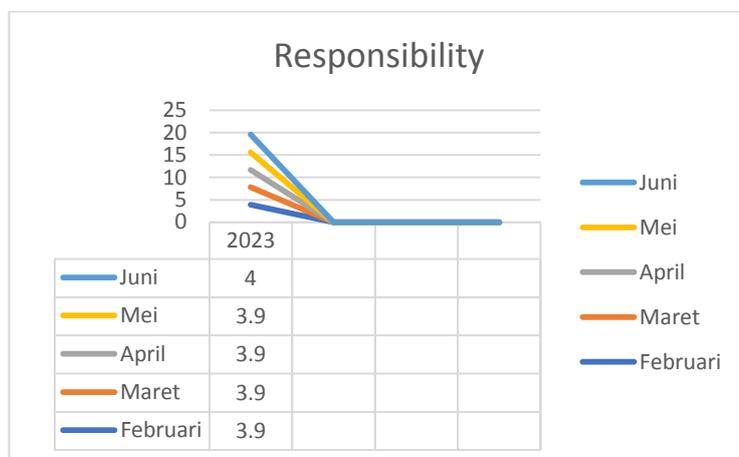
Responsibility merupakan tanggung jawab yang mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keakuratan dalam memberikan informasi. Petugas kelurahan ujung mempunyai tanggungjawab untuk menyampaikan persyaratan serta informasi yang dibutuhkan oleh pemohon agar pemohon paham dan tidak bingung dengan peraturan yang ada di kelurahan.

Menurut Levine dalam Dwiyanto (2008:143) menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan memiliki berbagai ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi yang telah ditetapkan untuk menunjang

kualitas tanggungjawab pegawai terhadap kinerja dalam pemberian pelayanan. Berikut ini beberapa ketentuan-ketentuan administrasi organisasi dan prinsip-prinsip organisasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Rumiwati (pengurus RW) mengatakan

“saat mengurus adminduk di kelurahan ujung petugas telah memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada warga, serta akurat dalam memberikan solusi terhadap warga. bila dikaitkan dengan teori prawirosentono, maka pelayanan public di kelurahan ujung sudah melaksanakan teori Responsibility yang baik.”



Gambar 1.1 ketepatan waktu pelayanan
 Sumber: surabaya.go.id

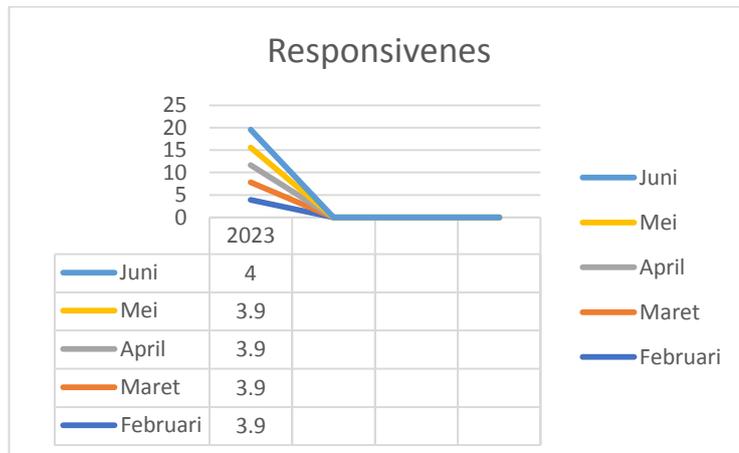
Pada gambar diatas menunjukkan angka kepuasan masyarakat dalam pelayanan public khususnya pelayanan akta kelahiran di kelurahan ujung dalam 5 bulan terakhir menunjukkan peningkatan hal ini bisa dilihat dari grafik diatas kepuasan masyarakat bulan februari di angka 3,9 dan mengalami peningkatan pada bulan juni 2023 di angka 4.0. selain itu dilihat dari gambar berkaitan dengan konsep pelayanan dari dwiyanto. Bahwa pelayanan di publik di kelurahan ujung dilihat dari responsibilitasnya sudah sangat baik.

Responsiveness atau kepekaan

Responsiveness atau kepekaan yaitu kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat yang diiringi dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut.

Dalam hal ini, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo dalam Aprilia (2019).

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Arif (Wakil Ketua RW) menyatakan:



Gambar 2.1 kepekaan staff pelayanan

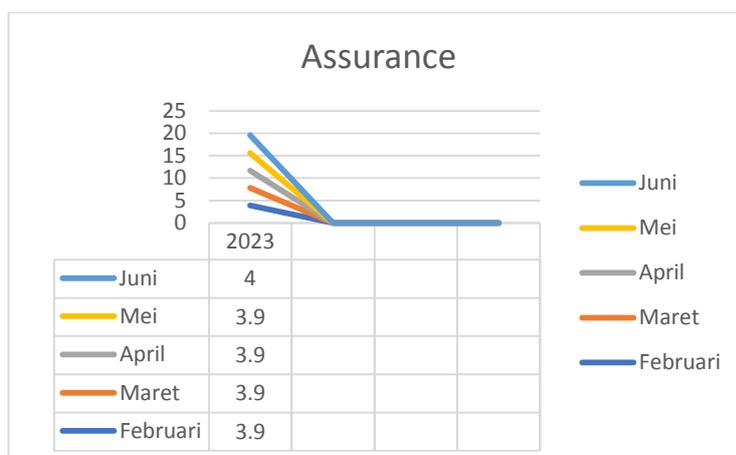
Sumber: Surabaya.go.id

“staff pelayanan di Kelurahan Ujung sangat peka terhadap warga yang ingin mengajukan permohonan dokumen kependudukan, contoh: ada warga yang mempunyai permasalahan dokumen dan tidak bisa menjelaskan kepada petugas, diposisi itu staff pelayanan sangat peka terhadap keluhan warga dan langsung dieksekusi dengan baik.”

Assurance atau kepastian pelayanan

Assurance atau kepastian pelayanan yaitu bentuk layanan langsung dalam membantu masyarakat, yang didukung dengan pengetahuan dan keterampilan. Assurance ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun kepada pelanggan. Dengan adanya assurance maka kepercayaan pelanggan terhadap produk Anda pun akan meningkat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, Emmy (KSH) mengatakan: “warga sangat puas dengan kepastian waktu yang diberikan oleh staff kelurahan terkait kapan dokumen catatan sipil yang diajukan akan terbit”



Gambar 3.1 kepercayaan warga

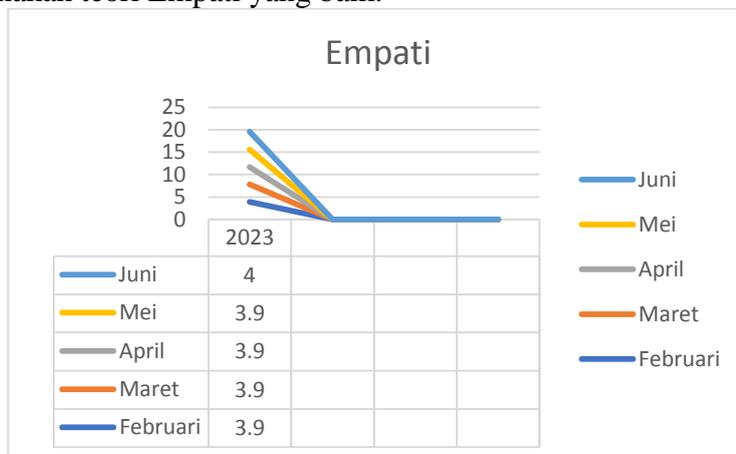
Sumber: Surabaya.go.id

Empati

merupakan kemampuan untuk memahami dan memperhatikan kondisi masyarakat yang dalam hal ini diperlukan upaya untuk memberikan pelayanan. Pelayanan publik yang memanifestasikan rasa empati didasarkan pada pemahaman terhadap kebutuhan konkrit dari masyarakat. Sehingga pelayanan publik tidak semata harus diasosiasikan dengan inovasi, big data, transparansi, teknologi, melainkan juga berkaitan dengan masyarakat. Pelayanan publik yang penuh dengan empati akan dapat memprioritaskan masyarakat dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat itu, meskipun perubahan ke arah pelayanan publik yang empatetik ini akan memakan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, seini (Ketua RT) mengatakan

“rasa empati dari staff kelurahan sangat saya apresiasi dalam melayani warga yang ada di RT saya, Contoh nyata dilapangan, ada warga yang membutuhkan akta kelahiran secepatnya untuk mendaftarkan anaknya sekolah, sedangkan akta kelahiran bisa terbit setelah 7 hari mengajukan permohonan. Dalam kasus ini diperlukan rasa empati dari petugas untuk memberikan toleransi kepada warga yang membutuhkan urgensi dokumen kependudukan. bila dikaitkan dengan teori prawirosentono, maka pelayanan public dikelurahan ujung sudah melaksanakan teori Empati yang baik.”



Gambar 4.1 empati

Sumber: (organisasi.surabaya.go.id, 2023)

D. KESIMPULAN

Pemanfaatan program Klampid New Generation (KNG) di Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik, yang pelaksanaan programnya berasal dari pemerintah selaku regulator dan pemberi fasilitas, yang didukung dengan faktor pengembangan konsep digital. Namun, juga ada beberapa faktor penghambat seperti kurangnya animo masyarakat, kurangnya internal support (Operator), serta sarana dan prasana yang perlu diadakan pembenahan. Selain itu, perlu diadakan forum-forum komunikasi yang intens di seluruh lapisan elemen masyarakat, kemudian tidak hanya sekedar sosialisasi, hendaknya kemudian disertakan pula simulasi atau praktek agar masyarakat lebih mengerti lagi penggunaan layanan

secara online ini dan juga hendaknya memperhatikan aspek evaluasi secara menyeluruh, tidak hanya memperhatikan berdasarkan dari keluhan masyarakat, namun juga dari aspek program dan layanan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Dispendukcapil. (n.d.). *Selamat Datang / Klampid New Generation*. Retrieved June 18, 2023, from <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>
- Doni. (2020). *Kementerian Komunikasi dan Informatika*. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/31552/transformasi-digital-pelayanan-publik-harus-diikuti-dengan-perubahan-mindset/0/berita>
- organisasi.surabaya.go.id. (2023). *Survey Kepuasan Masyarakat*. https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/Peda/h_ikm?bulan=05&tahun=2023
- Pratama, A., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56. <https://doi.org/10.22225/jcpa.2.2.5884.50-56>
- Pratama, R. H. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-Rt/Rw). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2128–2132.
- Sonhaji, A. (Dinas K. dan P. S. kota S. (2021). Profil Perkembangan Kota Surabaya. *Data Kependudukan*, 1, 109.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 10(Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang), 1123–1136.