

**ANALISIS PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE*  
PADA PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN  
DI KOTA SURABAYA**

**Adelia Putri Sugiarto**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[adeliaasugiarto@gmail.com](mailto:adeliaasugiarto@gmail.com);

**Anggraeny Puspaningtyas**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[anggraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:anggraenypuspa@untag-sby.ac.id);

**Adi Soesiantoro**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[adi\\_susiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adi_susiantoro@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Tingginya persentase keluhan masyarakat kepada ombudsman terkait dengan pelayanan publik di pemerintah daerah, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih dapat dikatakan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau buruk (Duhita, 2018). Dikembangkannya inovasi terhadap pelayanan kependudukan memberikan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan kependudukan. Dalam hal ini masyarakat tidak lagi diharuskan untuk datang langsung ke kantor loket pelayanan di Dispendukcapil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana nantinya akan menggunakan pendekatan deskriptif atau narasi dalam proses penyusunannya. Fokus penelitian pada penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menjabarkan secara detail mengenai analisis *good governance* pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh dispendukcapil kota surabaya dalam permohonan pengurusan akta kelahiran telah sesuai dengan prinsip *good governance* yang ada namun masih ada beberapa kendala yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk memastikan pelayanan administratif yang lebih inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga dapat lebih berperan aktif dalam pemberian saran dan masukan bagi instansi terkait agar pelayanan publik dapat terjaga kualitasnya atau bahkan dapat ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci:** Akta Kelahiran, Analisis Penerapan, Pelayanan

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu fungsi dari sebuah pemerintahan adalah melakukan penyelenggaraan kegiatan pelayanan dan pembangunan untuk masyarakat dengan tujuan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat (Suprianto, 2014). Pelayanan publik merupakan salah bentuk komitmen dari pemerintah untuk melakukan segala hal berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Dimana dalam hal ini terbentuknya sebuah pelayanan publik yang dinilai efisien, efektif, dan akuntabel dapat mewujudkan sebuah tata Kelola pemerintahan yang baik (Rizqiyah, 2021). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009 yang membahas terkait dengan pelayanan publik, disebutkan pada Pasal 1 ayat (1) bahwa:

“Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan undang-undang untuk setiap penduduk dan warga negara atas setiap jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang mana hal ini disertai dengan pihak penyelenggara pelayanan publik.”

Dari permasalahan terkait dengan pelayanan publik yang ada di Indonesia, dan dari data yang dikeluarkan oleh ombudsman bahwa pemerintah daerah merupakan instansi yang memiliki persentase laporan paling tinggi dibandingkan dengan instansi lainnya. Tingginya persentase keluhan masyarakat kepada ombudsman terkait dengan pelayanan publik di pemerintah daerah, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih dapat dikatakan belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau buruk (Duhita, 2018).

Salah satu pelayanan pada pemerintah daerah yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah pelayanan publik terkait dengan administrasi kependudukan. Salah satu kota yang juga memiliki permasalahan terkait dengan pelayanan yaitu Kota Surabaya. Apabila dibandingkan dengan kota atau kabupaten lainnya di Jawa Timur, Kota Surabaya memiliki jumlah pelapor paling banyak pada tahun 2017 yaitu sebanyak 46 pelapor.

Melihat tingginya angka pelaporan terkait dengan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya yaitu terkait dengan administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan Kota Surabaya agar dapat menciptakan sebuah tata Kelola pemerintahan yang baik. Disdukcapil yang merupakan instansi yang bertugas dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Surabaya melakukan pengembangan melalui inovasi atau terobosan baru terhadap pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat Kota Surabaya (Duhita, 2018).

Salah satu layanan yang diberikan oleh Disdukcapil adalah pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dimana selama ini pelayanan tersebut dilakukan secara konvensional yaitu dengan cara masyarakat atau pemohon diharuskan datang secara langsung untuk dapat mengikuti prosedur administrasi yang telah ditentukan. Akan tetapi dengan model pelayanan yang konvensional ini banyak masyarakat yang terasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Salah satunya yaitu antrian yang begitu panjang mengingat angka kelahiran di Kota Surabaya

sangatlah tinggi. Selain itu masyarakat merasa adanya ketidaktepatan waktu penerbitan surat-surat yang diperlukan.

Dikembangkannya inovasi terhadap pelayanan kependudukan memberikan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan kependudukan. Dalam hal ini masyarakat tidak lagi diharuskan untuk datang langsung ke kantor loket pelayanan di Dispendukcapil. Melainkan saat ini dapat diakses melalui computer atau *gadget* milik pribadi dimanapun dan kapanpun. Sehingga proses pelayanan dapat menghemat waktu, tenaga, dan uang. Saat ini terdapat enam layanan yang dapat diakses melalui E-Klampid yaitu kelahiran, pindah datang, pindah keluar, kematian, perkawinan, dan perceraian.

Dari uraian permasalahan pelayanan kependudukan diatas, peneliti tertarik untuk membahas terkait dengan *good governance* pada pelayanan publik di Kota Surabaya dengan berfokus pada pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui E-Klampid. Maka dari itu penulis menyusun penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Good Governance Pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Kota Surabaya**”

## **B. METODE**

Pada sebuah penelitian, metode merupakan syarat wajib yang harus ada guna memperoleh dan menemukan data yang dibutuhkan. Selain itu, metode penelitian juga digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian secara ilmiah berdasarkan pengamatan sistematis dengan mengukti prosedur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana nantinya akan menggunakan pendekatan deskriptif atau narasi dalam proses penyusunannya. Fokus penelitian pada penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menjabarkan secara detail mengenai analisis *good governance* pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Surabaya.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profesionalitas**

Profesionalisme dapat diinterpretasikan sebagai dedikasi yang dimiliki oleh anggota suatu profesi untuk meningkatkan keterampilan profesional mereka dan secara berkelanjutan mengembangkan strategi-strategi yang mereka terapkan dalam menjalankan tugas sesuai dengan profesi mereka. Jadi menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan dari segi profesionalitas, penerapan prinsip profesionalitas pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Surabaya telah berhasil dengan efektif karena kinerja para pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat mencapai tingkat optimal. Sejalan dengan hasil wawancara dengan beberapa narasumber baik dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun pihak masyarakat yang telah menerima pelayanan pembuatan akta kelahiran, analisis dari hasil wawancara menunjukkan gambaran positif mengenai profesionalitas dalam penerapan *good governance* pada pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Surabaya.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan tanggung jawab terhadap tindakan penyelenggaraan pemerintah terutama dalam pengelolaan keuangan, di mana hasil dari tindakan tersebut harus dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berhak, yaitu masyarakat. Dengan merujuk pada pandangan beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban yang melibatkan penjelasan dan jawaban terhadap semua tindakan kinerja yang dilakukan, baik oleh individu, organisasi, maupun pimpinan kepada pihak yang berhak dan berwenang untuk meminta penjelasan, baik secara teknis maupun administratif. Oleh karena itu, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun pemerintah desa perlu memahami ruang lingkup akuntabilitas sesuai dengan tugas pokok yang diemban, karena akuntabilitas mencakup baik keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan tugas instansi yang bersangkutan. Jadi menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan dari segi akuntabilitas, penerapan prinsip akuntabilitas terbukti sangat berhasil atau berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Ini disebabkan oleh konsistensi dan tanggung jawab yang selalu diperlihatkan oleh aparatur pemerintah terhadap tugas mereka. Upaya untuk memahami kebutuhan masyarakat, menyediakan informasi yang mudah diakses, memberikan penjelasan yang jelas, dan tingkat kompetensi petugas dinilai positif oleh sebagian besar narasumber. Meskipun demikian, ada saran untuk terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman informasi untuk memastikan kepuasan pemohon.

### **Transparansi**

Transparansi adalah upaya untuk menyediakan informasi tentang aktivitas penyelenggaraan pemerintahan, yang perlu disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memahami informasi tertentu dengan benar. Sayangnya, transparansi masih dianggap sebagai sesuatu yang tidak semua orang dapat nikmati, meskipun sebenarnya merupakan salah satu prinsip kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu. Dwiyanto (2014) menekankan bahwa tingkat keberhasilan atau kegagalan pemerintahan dapat dinilai, antara lain, dari sejauh mana tingkat transparansi yang diterapkan dalam pemerintahannya. Jadi menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan dari segi transparansi adalah prinsip transparansi telah terbukti sangat efektif, terlihat dari informasi yang disampaikan dapat diakses oleh seluruh masyarakat di Kota Surabaya. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya telah berhasil menerapkan transparansi, memudahkan akses informasi, dan memberikan layanan yang sesuai dengan prosedur. Penerima layanan merasa puas dengan keterbukaan dan kemudahan akses informasi yang diberikan oleh petugas, serta mengapresiasi prosedur layanan yang jelas dan mudah dipahami

### **Pelayanan Prima**

Jadi menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan dari segi pelayanan prima telah beroperasi secara optimal karena pelayanan yang diselenggarakan selalu dilakukan secara terpadu, terarah, terprogram, dan konsisten. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 112 tahun 2013, serta selaras dengan kebijakan yang

diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Sehingga, pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat diakses dengan mudah, dilaksanakan secara cepat dan tepat, serta dengan biaya yang terjangkau. Dengan demikian, dari hasil wawancara menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Surabaya berhasil menjalankan prinsip pelayanan prima dengan baik, menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat dalam proses permohonan pembuatan akte kelahiran.

### **Demokrasi dan Partisipasi**

Secara garis besar demokrasi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya artinya memungkinkan masyarakat untuk memiliki kedaulatan dalam berpartisipasi dalam pelayanan mandiri secara daring melalui e-Klampid Kota Surabaya. Jadi menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan dari segi demokrasi dan partisipasi terbukti efektif karena secara konsisten menghormati nilai-nilai keinginan dan aspirasi dari masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dispendukcapil Kota Surabaya. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan kebijakan dan program pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya berorientasi pada kebutuhan pelayanan publik. Terdapat upaya yang jelas dari petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik, meskipun ada beberapa catatan negatif yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Efisiensi dan Efektivitas**

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan kebijakan dan program pelayanan di Dispendukcapil Kota Surabaya berorientasi pada kebutuhan pelayanan publik. Terdapat upaya yang jelas dari petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik, meskipun ada beberapa catatan negatif yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jadi menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan dari segi efisiensi dan efektivitas adalah pelaksanaan prinsip efisiensi dan efektivitas sangat optimal dan hal ini terlihat dari kelancaran seluruh kegiatan dalam pelayanan yang berjalan baik, serta pencapaian kinerja pelayanan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun program Klampid dinilai berhasil oleh sebagian besar narasumber, masih ada beberapa kendala yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk memastikan pelayanan administratif yang lebih inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **Supremasi Hukum**

Jadi menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan adalah pelaksanaan Prinsip Supremasi Hukum telah berjalan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, karena kebijakan-kebijakan tersebut dapat diterapkan dengan adil dan konsisten. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi supremasi hukum dan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya telah berjalan dengan baik, memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa mereka dapat mengakses layanan dengan adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

## **D. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan mengenai Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang didapat dari hasil wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta masyarakat penerima layanan pembuatan akta kelahiran maka dapat diambil kesimpulan bahwa Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berada pada kategori baik, hal ini dapat diamati dari:

- a) **Profesionalitas**  
Responsifnya petugas terhadap kendala, kepuasan pemohon, dan ketaatan terhadap prosedur menjadi penanda keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan bermutu. Masyarakat mengungkapkan kepuasannya terhadap profesionalisme pegawai, yang diatributkan pada alokasi tugas dan penempatan pegawai yang disesuaikan dengan keterampilan, keahlian, dan latar belakang pendidikan mereka. Selain itu, efektivitas ini diperkuat oleh upaya peningkatan keterampilan dan pengembangan keahlian melalui beragam program pelatihan bagi para pegawai.
- b) **Akuntabilitas**  
Upaya untuk memahami kebutuhan masyarakat, menyediakan informasi yang mudah diakses, memberikan penjelasan yang jelas, dan tingkat kompetensi petugas dinilai positif oleh sebagian besar narasumber. Meskipun demikian, ada saran untuk terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman informasi untuk memastikan kepuasan pemohon.
- c) **Transparansi**  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah berhasil menerapkan transparansi, memudahkan akses informasi, dan memberikan layanan yang sesuai dengan prosedur. Penerima layanan merasa puas dengan keterbukaan dan kemudahan akses informasi yang diberikan oleh petugas, serta mengapresiasi prosedur layanan yang jelas dan mudah dipahami.
- d) **Pelayanan Prima**  
Pelayanan prima telah beroperasi secara optimal karena pelayanan yang diselenggarakan selalu dilakukan secara terpadu, terarah, terprogram, dan konsisten. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 112 tahun 2013, serta selaras dengan kebijakan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Sehingga, pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat diakses dengan mudah, dilaksanakan secara cepat dan tepat, serta dengan biaya yang terjangkau.
- e) **Demokrasi dan Partisipasi**  
Penerapan kebijakan dan program pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah berorientasi pada kebutuhan pelayanan publik. Terdapat upaya yang jelas dari petugas untuk memberikan pelayanan

yang terbaik, meskipun ada beberapa catatan negatif yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- f) Efisiensi dan Efektivitas  
Meskipun program Klampid dinilai berhasil oleh sebagian besar narasumber, masih ada beberapa kendala yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk memastikan pelayanan administratif yang lebih inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- g) Supremasi Hukum  
Implementasi supremasi hukum dan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surabaya telah berjalan dengan baik, memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa mereka dapat mengakses layanan dengan adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

### Saran

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat menjaga mutu dan kualitas pelayanan publik khususnya pembuatan akta kelahiran dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Selain itu dapat pula melakukan sosialisasi mengenai pemanfaatan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan daring melalui e-Klampid sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dan dapat melakukan pelayanan pembuatan akta kelahiran dari rumah. Hal ini juga akan berdampak pada lebih cepatnya proses pelayanan publik di Kota Surabaya. Masyarakat Kota Surabaya dapat meningkatkan partisipasi dan memanfaatkan kemudahan pelayanan dengan adanya Penerapan *Good Governance* pada Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Surabaya melalui e-Klampid sehingga dapat mempercepat proses pembuatan akta kelahiran dan menghemat biaya transportasi. Selain itu, masyarakat juga dapat lebih berperan aktif dalam pemberian saran dan masukan bagi instansi terkait agar pelayanan publik dapat terjaga kualitasnya atau bahkan dapat ditingkatkan lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rizqiyah, J. (2021). *Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Suprianto. (2014). FUNGSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasidi Kabupaten Kampar). *Manajemen Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun*, 4(2014), 9–15.