

**IMPLEMENTASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE
MENGUNAKAN KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN
SEMEMI KOTA SURABAYA**

Praditya Nimas Saputri

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
pradityanimas31@gmail.com;

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk. Bentuk pelayanan publik seperti penerbitan akta kelahiran. Kelurahan Sememi sebagai penyelenggara manajemen kependudukan khususnya akte kelahiran menggunakan inovasi baru yaitu Klampid Generasi Baru (KNG) sebagai alat utama untuk memudahkan pelayanan warga. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran Klampid di kantor Kelurahan Sememi berada pada kategori baik dalam hal efisiensi waktu, tanggung jawab, keamanan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kelengkapan fasilitas. dan infrastruktur yang optimal.

Kata kunci: *Akta Kelahiran, KNG, Administrasi Kependudukan*

ABSTRACT

A public service is any activity related to meeting service needs in accordance with laws and regulations regarding goods, services, and/or public services provided by a public service provider to all citizens and residents. A form of public service such as issuing birth certificates. Population control, especially Semime Village as an organizer of birth certificates, uses a new innovation, Klampid Generasi Baru (KNG), as a key tool to promote civic services. The research method used is a descriptive qualitative method. The theory used is based on Surabaya Mayor's Decree No. 10 on his 2022 Population Control Implementation Procedures. The results indicated that the implementation of Klampid birth certificate services in Sememi Kelurahan's office was in good category in terms of time efficiency, responsibility, safety, discipline, courtesy and friendliness, and complete facilities. rice field. Optimized infrastructure.

Keywords: *Birth Certificate, KNG, Population Administration*

A. PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik yang optimal merupakan tugas negara yang tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata

Cara Administrasi Kependudukan. Oleh karena itu diperlukan pelayanan prima dalam memberikan pelayanan publik. Contoh pelayanan publik adalah pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan pengurusan Akta Kelahiran. (Setiawan, 2004)

Implementasi adalah tentang mengimplementasikan ide-ide yang kemudian diterapkan dalam pengelolaan birokrasi untuk mencapai tujuan. Dalam menciptakan pelayanan administrasi publik secara optimal didukung oleh e-government atau yang biasa dikenal dengan e-gov, yaitu pemanfaatan layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan informasi.

Melihat kemajuan teknologi saat ini, hal ini tampaknya menjadi peluang bagi Pemerintah Kota Surabaya membuat berbagai aplikasi yang dapat mendukung pelayanan masyarakat. Aplikasi layanan ini telah menjadi inovasi digital oleh pemerintah kota sebagai salah satu wacana inti pengembangan smart city di Surabaya. Pemkot Surabaya memadukan keuntungan investasi mahal di bidang teknologi, inovasi digital, dan aplikasi yang dibuat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi digital ini hadir dalam bentuk aplikasi layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan juga memfasilitasi keterlibatan masyarakat di kota Surabaya.

Klampid New Generation adalah aplikasi layanan administrasi kependudukan, dimana aplikasi ini memiliki fitur untuk pendaftaran dokumen kependudukan dan status sipil, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, pembuatan akta nikah, pembuatan akta cerai, pindah keluar masuk, pindah kota, penitipan anak, pelayanan e-KTP, pelayanan modifikasi biodata di KK, legalitas, dll. Tidak hanya Klampid Generasi Baru, untuk memudahkan pengurusan dokumen oleh masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah juga bekerjasama dengan Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama. Dalam hal ini, Dispendukcapil mendirikan Lontong Balap dengan Pengadilan Negeri dan Lontong Kupang dengan Pengadilan Agama sebagai inovasi pelayanan satu pintu.

Penggunaan aplikasi dilakukan setiap hari dengan website Klampid yang diolah oleh staf pelayanan Kelurahan Sememi Kota Surabaya. Jenis pengurusan akta kelahiran adalah jumlah pemohon yang relatif banyak. Layanan permohonan akta kelahiran dapat dilakukan mandiri secara online melalui website Klampid dan bisa menggunakan perangkat e-kios yaitu: <https://klampiddispdukcapil.surabaya.go.id>. e-kios sebagai sarana elektronik yang memfasilitasi pelayanan administrasi publik terutama di Kelurahan Sememi.

Tabel 1. Jumlah Permohonan Akta Kelahiran Warga Kelurahan Sememi

No.	Bulan	Proses Tambah Jiwa Kelahiran
		Jumlah Pemohon (Tahun 2022)
1	September	15
2	Oktober	11
3	November	20
4	Desember	25

Sumber: *Laporan hasil pelaksanaan entry KNG pribadi (Selama magang 4 bulan).*

Namun, setelah melihat keadaan lapangan, peneliti di kantor Kelurahan Sememi menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran Klampid terkadang kurang optimal karena adanya pegawai pelayanan memiliki SDM yang terbatas dan masyarakat belum memahami teknologi yang berkembang melalui prosedur online serta infrastruktur yang belum optimal. Bagaimanakah bentuk implementasi pelayanan akta kelahiran online melalui Klampid di Kantor Kelurahan Sememi Kota Surabaya? Dan Apa saja faktor pendukung dan Kendala dalam pelayanan akta kelahiran menggunakan Klampid di Kantor Kelurahan Sememi Kota Surabaya?

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif untuk mengetahui bagaimana menemukan, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data yang dihasilkan dari penelitian. Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini yaitu Kelurahan Sememi Kecamatan Benowo, Kota Surabaya, di Jl Raya Kendung Sememi No. 2 Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah mewujudkan implementasi dalam pelayanan akta kelahiran melalui Klampid Generasi Baru untuk meningkatkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi Kecamatan Benowo Kota Surabaya. Dengan menggunakan teori keputusan PERWALI Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Administrasi Kependudukan dengan fokus Pelayanan Administrasi Kependudukan, dimana rangkaian kegiatan penataan dan pengendalian dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi Kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya yang terdiri indikator sebagai berikut: efisiensi waktu, kemudahan, keamanan dan tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan berkas akta kelahiran secara online menggunakan Klampid New Generation

Faktor pendukung yaitu: sikap pegawai ramah dan tegas, adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP), serta koordinasi juga evaluasi yang baik. Faktor kendala yaitu: sumber daya manusia (SDM) yang terbatas dan pegawai yang tidak kompeten, minimnya kesadaran akan administrasi kependudukan juga masyarakat yang masih kurang memahami teknologi serta sarana dan prasarana yang belum optimal.

Penelitian menggunakan sumber data khusus yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumen yang berasal dari kondisi nyata di lingkup Kelurahan Sememi Kota Surabaya. Sedangkan, sumber data umum seperti catatan dan buku referensi serta informasi penting berasal di luar lingkup Kelurahan Sememi seperti RT/RW. Analisis data menggunakan Teknik model yang dikemukakan oleh (Idrus,2009) yang terbagi menjadi 4 tahap yaitu tahap pengumpulan data, tahap reduksi data lalu tahap penyajian data, tahap penarikan kesimpulan dan tahap verifikasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi adalah suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan. Dalam penerapan bidang kerja pelayanan administrasi kependudukan maka Kelurahan Sememi menggunakan inovasi yang bertumpu pada keberadaan Klampid New Generation. Dimana Klampid adalah laman website resmi dari Disdukcapil Kota Surabaya yang bertujuan untuk memudahkan proses adminduk kepada masyarakat. Khususnya jenis pelayanan yang biasa dilayani adalah menu akta kelahiran. Dengan website Klampid (KNG) maka warga dapat melakukan permohonan online mandiri melalui Android dan PC atau e-kios di loket pelayanan Kelurahan Sememi.

Layanan yang sering diterima adalah permohonan akta kelahiran. Klampid membantu pemohon dalam pengurusan akta kelahiran secara online. Warga dapat menggunakan melalui android, computer, e-kios melalui website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>.

Tingkat perkembangan dan keberhasilan implementasi pelayanan akta kelahiran secara *Online* melalui Klampid New Generation di Kelurahan Sememi Kota Surabaya, analisa dapat dibandingkan menggunakan Pendekatan Teori Perwali Surabaya Nomor 10 Tahun 2022, dimana prosedur pelayanan publik menjadi bahan penelitian dengan indikator sebagai berikut:

1. Efisiensi waktu, proses penerbitan berkas Akta Kelahiran yang diberikan kepada masyarakat di kantor kelurahan Sememi termasuk dalam kategori sangat baik. Jika semula membutuhkan waktu kurang lebih satu minggu, semua perjanjian permohonan berkas kependudukan kini diterbitkan secara online melalui website klampid (KNG) dengan petugas loket pelayanan kelurahan maupun menggunakan perangkat e-kios yang hanya memerlukan waktu penyelesaian sekitar 3-5 hari kerja.
2. Kesederhanaan, jika dilihat dari kesederhanaan proses yang diberikan Kelurahan Sememi kepada masyarakat dalam kategori yang tepat. Dimana pelayanan memberikan fasilitas pendampingan atau konsultasi, saran dengan papan informasi dan brosur prosedur Klampid sehingga ketika masyarakat ingin melakukan permohonan administrasi kependudukan bisa langsung mengikuti langkah-langkah yang tercantum.
3. Keamanan, prosedur pengamanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Sememi bagi masyarakat termasuk dalam kategori tepat. Jika berkas pelayanan administrasi kependudukan seperti dokumen dan surat, keaslian dan keabsahan hukum dapat terjamin, karena website KNG sudah menjamin kerahasiaan data dan arsip publik.
4. Sikap tanggungjawab, petugas pelayanan sangat baik dan tepat waktu dalam menunjukkan kejujuran dan integritas kepada pemohon yang mengurus akta kelahiran. Hal ini tolak kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran melalui klampid pada e-Kios.
5. Sarana dan prasarana, perihal kelengkapan sarana dan prasarana kantor Kelurahan Sememi masih kurang optimal karena ada beberapa sarana elektronik yang masih terkendala jaringan atau server gagal, sehingga

memperlambat proses pengurusan pelayanan administrasi kependudukan saat mengakses website klampid e-Kios.

6. Kedisiplinan, sopan serta ramah. Hal ini mencerminkan visi dan misi kantor Kelurahan Sememi yang termasuk dalam kategori sangat baik. Wujud pelayanan petugas yang menunjukkan kesopanan dan kemurahan hati terlihat dari kedatangan warga yang dapat menunjukkan perilaku santun dan baik hati dengan menjawab dan kemudian mengarahkan masyarakat saat meminta kelahiran yang dengan bantuan Klampid.

Pengaruh faktor dalam pelayanan berkas akta kelahiran secara online menggunakan Klampid New Generation

Faktor Pendukung:

1. Perihal adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) digunakan sebagai pedoman dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab masing-masing unit atau bagian terkait. Di kantor kelurahan Sememi Kota Surabaya, setiap unit atau dinas sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP), antara lain pengurusan akta kelahiran menggunakan Klampid menggunakan mesin e-kios, sehingga SOP tersebut menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
2. Dari segi koordinasi dan evaluasi yang baik, petugas khusus bagian pelayanan kantor Kelurahan Sememi Kota Surabaya sangat baik dan kompeten dalam memberikan pelayanan pengurusan akte kelahiran melalui klampid di e-Kios.
3. Dalam mewujudkan pelayanan prima perlu adanya sikap pelayanan yang baik dan tanggap dalam menghadapi masyarakat, ada koordinasi yang baik antara kepala desa dengan staf ASN maupun Non-ASN melalui koordinasi vertikal dan horizontal, kemudian dilakukan evaluasi bersama setiap sebulan sekali sebagai evaluasi peningkatan kinerja pegawai dan optimalisasi layanan di Kelurahan Sememi apakah berjalan optimal atau sebaliknya.

Faktor Kendala :

1. Adanya sumber daya manusia (SDM) dan pegawai yang kurang kompeten, dalam menangani masalah pelayanan, bahkan masih kekurangan pegawai yaitu hanya 2 orang, sehingga perlu penambahan pegawai pada bagian loket pelayanan untuk bertugas mengedukasi pengunjung dan kurangnya arahan pegawai yang masih belum bisa mengelola berkas akta kelahiran online, dimana pegawai hanya dapat melayani secara manual.
2. Kurang optimalnya kegiatan sosialisasi mengenai prosedur penggunaan klampid, karena masih banyak masyarakat yang malas dalam pembuatan akta kelahiran online yaitu dengan mendatangi langsung kantor Kelurahan Sememi.
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai di kantor Kelurahan Sememi, terutama pada e-Kios yang tidak bisa digunakan dimana server terkadang tidak stabil dan bagian pelayanan hanya memiliki dua komputer.

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dan dianalisis melalui teknik deskriptif, implementasi pelayanan akta kelahiran Klampid New Generation dapat

menjelaskan faktor pendukung dan kendala di Kantor Kelurahan Sememi Kecamatan Benowo Kota Surabaya. Hal tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Kelurahan Sememi termasuk dalam penilaian baik dalam hal efisiensi waktu, kesederhanaan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Adanya beberapa faktor berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online melalui KNG. Faktor pendukung seperti persetujuan Klampid terhadap standar operasional prosedur (SOP) pada pengurusan akta kelahiran, sikap petugas ramah, tegas serta evaluasi secara berkala setiap sebulan sekali terhadap berfungsinya pelayanan kantor Kelurahan Sememi dalam pengabdian masyarakat. Koordinasi sudah baik di setiap unit. Faktor kendala seperti masih adanya pegawai kelurahan yang kurang mengetahui cara mengurus akta kelahiran dengan cara online. Kesadaran masyarakat dengan Klampid masih belum optimal serta infrastruktur yang kurang memadai di kantor kelurahan Sememi di Kota Surabaya perlu ditingkatkan.

Dengan adanya peran dari seluruh karyawan dan mahasiswa magang, rencana program yang diharapkan dapat terealisasi dengan baik. Penerapan Inovasi Klampid New Generation atau KNG untuk meningkatkan daya guna pelayanan kependudukan dapat memberikan keuntungan yaitu berupa pelayanan yang lebih sederhana, karena cukup melakukan permohonan mandiri. Selain dapat menghemat waktu, pelayanan online juga lebih cepat. Sehingga tidak perlu datang ke Kelurahan Sememi. Layanan yang digunakan di Klampid saat ini berbasis aplikasi dan website, tidak seperti layanan sebelumnya di mana pelayanan adminduk dulu masih menggunakan manual. Pelayanan Akta Kelahiran di Kelurahan Sememi Kota Surabaya telah mampu memberikan peningkatan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Saran

Saya sebagai mahasiswa ingin memberikan saran bagi instansi pemerintah agar penerapan program yang dijalankan dapat terlaksana dengan baik dan lancar :

1. Untuk meningkatkan kemudahan pelayanan adminduk khususnya Akta kelahiran menggunakan KNG, maka perlu penambahan petugas bagian pelayanan masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan Klampid atau KNG melalui hp android atau PC atau e-kios.
2. Minimnya kesadaran dan pengetahuan teknis membuat sebagian masyarakat belum mengetahui cara penggunaan situs Klampid, sehingga perlu sosialisasi lebih lanjut di tingkat RT/RW. Sehingga semua lapisan masyarakat dapat menggunakan website Klampid dengan mudah dan terarah.
3. Penerapan KNG membawa hasil yang lebih baik yaitu kemudahan pelayanan adminduk. Maka dari itu, Kelurahan Sememi perlu untuk tetap mempertahankan hal tersebut.
4. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara Klampid dan pembaruan software dan jaringan internet saat menggunakan Klampid pada e-Kios.

DAFTAR PUSTAKA

- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Klampid. (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>)
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Surabaya. 2022. Surabaya.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tatanan Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya. 2016. Surabaya.
- Profil Kelurahan Sememi.
https://pemerintahan.surabaya.go.id/home/kelurahan_sememi
Sumber: Informasi hasil pelaksanaan magang (4 bulan) di Kantor Kelurahan Sememi Kecamatan Benowo Kota Surabaya.
- Setiawan, G. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.