

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi ini semua sektor telah berkembang dengan pesat dimana dalam penerapannya memanfaatkan kemajuan teknologi agar berjalan optimal salah satunya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal salah satu bentuk kewajiban dari pemerintah yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 merupakan perwujudan pemenuhan hak-hak warga negara. Dengan begitu, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini merupakan sebuah tugas penting pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Alangkah baiknya dalam pemberian pelayanan tersebut pemerintah mengutamakan kepentingan umum, selain itu juga yang dapat mempermudah semua proses kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan warga negara seperti status kewarganegaraan, dokumen yang dimaksudkan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian. Dokumen resmi yang sangat penting bagi masyarakat untuk menjadi identitas warga negara adalah KTP dan akta kelahiran. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal tidak hanya berfokus pada pemerintahan pusat tetapi pada Pemerintah Kota, maka dengan itu adanya landasan hukum mengenai otonomi daerah menurut No 33 Tahun 2004 yang berbunyi Pemerintah Daerah

mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan misalnya pada instansi kecamatan. Dalam hal ini kecamatan yang memiliki tugas melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah Kota di wilayah kerjanya yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan masyarakat, umum dan kepegawaian, keuangan serta trantib.

(Setiawan, 2004) penerapan merupakan melaksanakan gagasan yang nantinya dapat diadaptasi dalam penyelenggaraan birokrasi untuk tercapainya suatu tujuan dalam penerapannya, pelayanan administrasi kependudukan sangat penting untuk menciptakan efisiensi agar benar-benar masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan. Pemerintah harus terus memperbaiki keluhan yang disampaikan oleh masyarakat seperti lambannya pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, kelengkapan sarana prasarana harus memadai, responsif dan tentunya waktu penyelesaiannya harus sesuai ketentuan. Dimana pemikiran masyarakat sekarang semakin kritis di dukung kemajuan teknologi yang membuat pemerintah semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Jika tidak terus diperbaiki maka dapat berakibat buruk bagi penyelenggara pelayanan. Salah satu jenis pelayanan yang sifatnya sangat penting adalah akta kelahiran, karena akta kelahiran merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang dimana akta kelahiran nantinya akan menjadi dasar bagi pelayanan lainnya di masa mendatang.

Untuk mewujudkan penerapan pelayanan administrasi kependudukan yang khususnya pada akta kelahiran alangkah lebih baik dijalankan secara optimal sebagai bentuk keberhasilan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Guna menanggapi hal tersebut maka pentingnya pelayanan yang mampu mengikuti tuntutan akan perubahan zaman agar lebih memudahkan, yaitu dengan di tunjang adanya *Electronic Government* biasa di kenal e-gov yang dimana sebagai penggunaanteknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah

untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat. Salah satunya yaitu Klampid yang kepanjangan dari Lahir, Mati, Pindah, Datang. Program Klampid merupakan sistem kependudukan yang terintegrasi secara *online* dan dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Tujuan utama dengan diluncurkannya website Klampid digunakan agar masyarakat Kota Surabaya dalam melakukan kepengurusan administrasi dengan mudah, dimana tidak perlu datang ke instansi pelayanan serta diharapkan mampu meningkatkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Sehubungan dengan hal itu, adanya SE Ibu Walikota No. 360/3324/436.8.4/2020 mengenai kesiagaan seluruh stakeholder terkait dalam upaya memutus rantai penyebaran Corona Virus Disease 9 (Covid-19) di Surabaya yang diinfokan bahwa sejak hari senin 23 maret 2020, dimana semua pelayanan tatap muka langsung tidak dilakukan. Sehingga masyarakat yang memiliki keperluan terkait kepengurusan pelayanan administrasi bisa melakukan secara *online* melalui Klampid, namun ketika masyarakat masih belum mengetahui atau belum memahami terkait Klampid. Per-tanggal 25 Maret 2021, petugas Dispendukcapil ditugaskan di Kecamatan setempat, guna mempermudah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakatnya. Misalnya kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya sudah menerapkan Klampid, dari berbagai pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan melalui Klampid terdapat pelayanan yang tidak pernah sepi dari pemohon, yaitu pelayanan akta kelahiran. Pelayanan akta kelahiran bisa diakses secara *online* website Klampid pada mesin E-Kios: <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>. E- Kios sebagai alat atau media elektronik yang berfungsi untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan.

**Tabel 1.1 Berdasarkan Data Pelayanan Akta Kelahiran
Bulan Januari –Desember 2019 (Secara Offline).**

No	Bulan	Jumlah Pemohon (Tahun 2019)
		Proses Tambah Jiwa/ Kelahiran
1	Jan	6
2	Feb	6
3	Mar	9
4	Apr	7
5	Mei	5
6	Juni	10
7	Juli	21
8	Agst	25
9	Sept	6
10	Okt	5
11	Nov	6
12	Des	10

*Sumber: Laporan hasil pelaksanaan pelayanan masyarakat kantor
Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*

**Tabel 1.2 Berdasarkan Data Pelayanan Akta Kelahiran
Bulan Januari –Desember 2020 (Secara *Online*).**

No	Bulan	Jumlah Pemohon (Tahun 2020)
		Proses Tambah Jiwa/ Kelahiran
1	Jan	7
2	Feb	5
3	Mar	5
4	Apr	8
5	Mei	5
6	Juni	10
7	Juli	24
8	Agst	24
9	Sept	27
10	Okt	11
11	Nov	6
12	Des	6

*Sumber: Laporan hasil pelaksanaan pelayanan masyarakat kantor
KecamatanPabean Cantian Kota Surabaya*

Dari tabel diatas dapat diuraikan bahwa jumlah pemohon pelayanan akta kelahiran sejak tahun 2019 sampai 2020 mengalami peningkatan, data pada tahun 2019 terdapat 116 pemohon sedangkan

tahun 2020 terdapat 138 pemohon. Namun dengan adanya Klampid secara keseluruhan belum berjalan optimal dikarenakan masyarakat masih banyak yang mendatangi Kantor Kecamatan Pabean Cantian guna mengurus administrasi kependudukan, hal ini tentunya membutuhkan perhatian yang serius sehingga harapannya pelayanan terhadap masyarakat secara *online* melalui Klampid pada mesin E-Kios di Kantor Kecamatan Pabean Cantian dapat berjalan maksimal, khususnya dalam proses pelayanan akta kelahiran.

Kemudian, berdasarkan keadaan yang telah diamati peneliti di Kantor Kecamatan Pabean menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal penerapan pelayanan akta kelahiran secara *online* melalui Klampid kondisi saat ini masih belum optimal seperti:

1. Terbatasnya Sumber Daya Manusia di bagian pelayanan dan masih adanya pegawai yang belum kompeten. Jadi staf pelayanan yang ada kantor Kecamatan Pabean Cantian berjumlah 2 orang dan di tambah pegawai Dispendukcapil yang ditugaskan guna mempermudah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Tabel 1.3 Data Staf Pelayanan di Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya

N O	Nama Pegawai	Jabatan / Bidang	Tanggal mulai menjabat
1	Syifwaturrahma	Staf Pelayanan (PNS)	25 Desember 1996
2	Riyanto	Staf Pelayanan e-KTP(PNS)	3 Agustus 2001

N O	Nama Pegawai	Jabatan / Bidang	Tanggal mulai menjabat
1	Nova Kartika , S.Sos	Pegawai Dispendukcakil	25 Maret 2021

*Sumber: Data Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan
Di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*

2. Masyarakat masih belum sepenuhnya memahami teknologi yang dimana pengurusan akta kelahiran sekarang dapat diakses secara *online* yaitu melalui website Klampid. Hal ini didapat dari hasil wawancara dengan masyarakat saat mengurus akta kelahiran dan staf pelayanan juga memberikan informasi jika masyarakat usia 45 tahun ke atas masih kebingungan dengan pengurusan administrasi kependudukan secara *online*, sehingga tidak sedikit masyarakat yang mendatangi Kantor Kecamatan Pabean Cantian.
3. Jaringan atau server yang tidak stabil mengakibatkan pelaksanaan program Klampid pada mesin E-Kios belum dapat berjalan dengan baik. Hal ini di dukung dari hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan, staf pelayanan dan tentunya masyarakat yang mengurus akta kelahiran, dimana mengeluhkan disaat akan melakukan proses kepengurusan administrasi kependudukan melalui Klampid pada mesin E-Kios tiba-tiba terkendala server yang error.

Oleh karena itu maka perlunya pengoptimalan pelayanan administrasi kependudukan dari pihak instansi yang diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan keberhasilan Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran secara *online* melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian

- Kota Surabaya?”
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui apa saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi pihak yang berkaitan, yaitu:

1. Manfaat Akademis

Manfaat dari segi akademis adalah untuk meningkatkan dan memperoleh pengetahuan dalam bidang Administrasi Publik, juga dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian di masa mendatang yang berkaitan dengan Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran secara *online* melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat dari segi akademis adalah untuk meningkatkan dan memperoleh pengetahuan dan referensi acuan bagi penulis di masa mendatang yang akan melakukan penelitian dalam bidang pelayanan administrasi dan menjadi masukan dari

pihak-pihak yang khususnya melaksanakan pelayanan di bidang administrasi pengurusan Akta Kelahiran melalui Klampid..

1.5 Sistematika Penelitian

Penilaian dibagi menjadi lima bab, dimana masing-masing bab tersusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan umum terhadap penelitian, terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori yang akan digunakan untuk indikator melakukan penelitian, dalam bab ini terdapat penelitian terdahulu, landasan teori serta kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini berisi tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan teknis pengumpulan data serta teknik analisis data

BAB IV : DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian yang dilakukan dengan berdasarkan teori yang terdapat pada kajian pustaka dan menggunakan metode penelitian. Bab ini berisi tentang deskripsi obyek, penyajian data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan dibahas. Selain terdapat kesimpulan dalam bab ini berisirekomendasi tentang saran yang diberikan guna memberikan layanan fasilitas yang sudah ada.