

PENERAPAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN SECARA ONLINE MELALUI KLAMPID Di KANTOR KECAMATAN PABEAN CANTIAN KOTA SURABAYA

Achmad Mubarak Anwar / 1111700121

Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

aachmadmubarak@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan pemenuhan hak-hak dasar warga negara oleh pemerintah, salah satu contoh pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan seperti kepengurusan akta kelahiran. Kecamatan Pabean Cantian sebagai penyelenggara administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran dengan memanfaatkan teknologi melalui Klampid pada mesin E-Kios, dimana sebagai media elektronik yang berfungsi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui penerapan pelayanan akta kelahiran melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya serta untuk mengetahui apa saja faktor pendorong dan faktor penghambatnya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya sudah dalam kategori baik pada indikator Kesederhanaan, , Keamanan, Tanggung Jawab, Kepastian Waktu, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan sedangkan pada indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana masih belum baik.

Kata Kunci : Penerapan, Kecamatan, Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Public service is the fulfillment of the basic rights of citizens by the government, one example of public service is population administration such as administering birth certificates. Pabean Cantian Sub District as the organizer of population administration, especially birth certificates by utilizing technology via Klampid on the E-Kios machine, which is an electronic media that functions to facilitate services to the community. The purpose of the study was to determine the application of birth certificate services via Klampid at the Sub District Office of Pabean Cantian, Surabaya City and to find out what the supporting factors and inhibiting factors were. The type research used is descriptive qualitative method. Meanwhile, the focus of the research is using the theory of MENPAN Decree No. 63 of 2003 concerning the Principles of Public Service. The results showed that the implementation of Birth Certificate Services via Klampid at the Sub District Office of Pabean Cantian, Surabaya City was in a good category on the indicators of Simplicity, Security, Responsibility, Time Certainty, Discipline, Politeness and Hospitality, while the indicators of Completeness of Facilities and Infrastructure were still not good.

Key words : Implementation, Sub Distric, Population Administration Service

PENDAHULUAN

(INTRODUCTION)

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal merupakan kewajiban dari pemerintah yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik merupakan perwujudan pemenuhan hak-hak dasar warga negara oleh pemerintah, maka dari itu dalam proses pemberian pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Salah satu contoh pelayanan publik yaitu pelayanan kependudukan seperti kepengurusan akta kelahiran.

(Setiawan, 2004) penerapan merupakan melaksanakan gagasan yang nantinya dapat diadaptasi dalam penyelenggaraan birokrasi untuk tercapainya suatu tujuan. Untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan agar berjalan optimal, maka ditunjang dengan adanya *Electronic Government* biasa di kenal e-gov yang dimana sebagai penggunaan berbasis teknologi yang diberikan pemerintah untuk memberikan informasi

Salah satunya yaitu Klampid yang kepanjangan dari Kelahiran, Kematian, Pindah, Datang. Program Klampid merupakan sistem kependudukan yang terintegrasi secara *online* dan dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Tujuan utama dengan diluncurkannya Klampid digunakan agar masyarakat Kota Surabaya dengan mudah melakukan kepengurusan administrasi kependudukan, dimana tidak perlu datang ke instansi terkait 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 yang dilakukan stakeholder terkait dengan adanya Corona Virus Disease 19 (Covid-19) di Surabaya sejak 23

Maret 2020, dimana semua pelayanan tatap muka langsung tidak dilakukan. Sehingga masyarakat yang memiliki keperluan terkait kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan bisa melakukan secara online melalui Klampid. Per tanggal 25 Maret 2021, petugas Dispendukcapil Kota Surabaya ditugaskan di Kecamatan setempat guna mempermudah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Di Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya sudah menerapkan Klampid, dari berbagai pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan melalui Klampid. Jenis pelayanan kepengurusan akta kelahiran menjadi yang realtif banyak jumlah pemohonnya. Pelayanan kepengurusan akta kelahiran bisa diakses secara *online* melalui website Klampid pada mesin E-Kios: <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>. E- Kios sebagai media elektronik yang berfungsi untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 1.1 Berdasarkan Data Pelayanan Akta Kelahiran Bulan Januari –Desember 2020 (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 Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya

Namun, berdasarkan keadaan yang telah diamati peneliti di Kantor Kecamatan Pabean Cantian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan akta kelahiran melalui Klampid belum optimal dikarenakan terbatasnya Sumber Daya Manusia di bagian pelayanan dan pegawai kurang kompeten, masyarakat masih belum memahami teknologi, sarana prasarana belum memadai.

Rumusan Masalah

“Bagaimana Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya? Serta “Apa saja Faktor Pendorong dan Penghambat dari Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

(RESEARCH METHOD)

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang terdiri dari enam indikator : Kesederhanaan, Keamanan, Tanggung Jawab, Kepastian Waktu, Kelengkapan Sarana Prasarana serta Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan,.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan akta kelahiran melalui Klampid.

Faktor pendorong terdiri dari : kemampuan pegawai bersikap baik dan tanggap, adanya standar operasional pelayanan (SOP), dan adanya koordinasi yang baik serta evaluasi.

Faktor penghambat terdiri dari : terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan pegawai belum kompeten, masyarakat belum paham teknologi, sarana dan prasarana belum memadai.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer berupa wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh dari kondisi nyata di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya, sedangkan untuk data sekunder berupa buku, catatan dan data yang diperoleh dari data pribadi di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. Teknik analisis data menggunakan model yang dikemukakan oleh (Idrus, 2009) yang terdiri dari empat tahap, yaitu : Tahap Pengumpulan Data, Tahap Reduksi Data, Tahap Penyajian Data, Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi,

HASIL DAN PEMBAHASAN

(RESULT AND DISCUSSION)

Penerapan merupakan kemampuan mempraktekan dengan menggunakan konsep yang ditelaah dalam kondisi nyata guna tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Untuk mewujudkan penerapan pelayanan administrasi kependudukan maka di tunjang dengan adanya Klampid. Klampid kepanjangan dari “Kelahiran-Kematian-Pindah-Datang” yang memiliki tujuan untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan yang umum diajukan yaitu kepengurusan pelayanan akta kelahiran. Permohonan akta kelahiran dapat diakses secara *online* melalui Klampid. Pemohon dapat mengakses pada mesin E-Kios melalui : <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>

Pengukuran keberhasilan Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya hasil ini dapat di analisa dengan pendekatan teori Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, Prinsip-prinsip pelayanan publik yang dipergunakan sebagai fokus penelitian dengan indikator sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, mengenai proses kesederhanaan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian terhadap masyarakat masuk dalam kategori baik. Dimana pelayanan lebih memudahkan di dukung dengan adanya papan informasi dan brosur jadi masyarakat saat akan mengurus administrasi kependudukan tinggal mengikuti saja cara-caranya
2. Kepastian Waktu, proses kepastian waktu yang diberikan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian terhadap masyarakat masuk dalam kategori baik. Dimana yang semula membutuhkan waktu seminggu, namun saat ini semua pengurusan administrasi kependudukan dialihkan secara *online* melalui Klampid pada Mesin E-Kios hanya membutuhkan proses tiga hari
3. Keamanan, proses keamanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian terhadap masyarakat masuk dalam kategori baik. Dimana Produk Pelayanan Administrasi Kependudukan berupa (dokumen, surat) dapat dijamin kepastian atau keabsahan secara hukum, dikarenakan pada website Klampid juga adanya jaminan kerahasiaan data penduduk dan dokumen.

4. Tanggung Jawab, sikap para pegawai masuk dalam kategori baik dikarenakan telah menunjukkan integritas dan akuntabilitas terhadap pemohon yang akan melakukan kepengurusan akta kelahiran. Hal ini digunakan untuk menilai seberapa jauh sikap pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran melalui Klampid pada mesin E-Kios.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, Mengenai indikator kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Pabean Cantian masuk dalam kategori belum berjalan baik dikarenakan masih terkendala jaringan atau server yang sering error, jadi menghambat proses pegurusan administrasi kependudukan saat akan mengakses Klampid pada mesin E-Kios.
6. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Mengenai indikator di Kantor Kecamatan Pabean Cantian masuk dalam kategori baik bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan staff atau pegawai terhadap pemohon berdasarkan urutan kedatangan sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah dengan berusaha menjawab dan mengarahkan masyarakat saat akan melakukan kepengurusan akta kelahiran melalui klampid pada mesin E-Kios.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* Melalui Klampid

Faktor Pendorong terdiri dari :

1. Adanya Standar Operasional Prosedur, digunakan sebagai suatu pedoman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dari setiap unit-unit atau bagian masing-masing. Di knator Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya setiap unit-uni atau bagian masing-msing sudah terdapat Standar Operasional Prosedur

- (SOP) termasuk dalam kepengurusan akta kelahiran melalui Klampid pada mesin E-Kios, sehingga SOP tersebut menjadi pedoman guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat
2. Sikap pegawai yang baik dan tanggap dalam melayani masyarakat, para pegawai khususnya bagian pelayanan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya sudah bersikap baik, cekatan ketika memberikan pelayanan proses kepengurusan akta kelahiran melalui Klampid pada mesin E-Kios
 3. Adanya koordinasi yang baik setiap lini antara Kasi Pemerintahan dan Stafnya dengan melakukan koordinasi secara vertikal maupun horizontal, kemudian adanya evaluasi menyeluruh dalam kurun waktu tiga bulan sekali terkait bagaimana pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian sudah berjalan optimal atau belum.

Faktor Penghambat terdiri dari :

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pegawai belum kompeten, dalam hal ini masih terdapatnya jumlah pegawai yang kurang di bagian pelayanan yaitu hanya tiga orang saja sehingga perlunya penambahan pegawai yang sesuai bidangnya dan ada salah satu pegawai yang masih belum bisa memahami terkait proses kepengurusan akta kelahiran melalui Klampid yang dimana pegawai tersebut hanya bisa melayani secara tatap muka.
2. Sosialisasi terkait penggunaan Klampid belum berjalan optimal, karena di dapatkan dari kondisi nyatanya masih relatif banyak masyarakat yang melakukan kepengurusan akta kelahiran secara *offline* yaitu dengan mendatangi Kantor Kecamatan Pabean Cantian.

3. Sarana dan prasarana kurang memadai di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya, terutama pada mesin E-Kios yang kadang servernya belum stabil dan komputer yang terdapat di bagian pelayanan hanya dua.

SIMPULAN

(CONCLUSION)

Berdasarkan penelitian ini untuk mengetahui penerapan pelayanan akta kelahiran melalui Klampid dan menjelaskan faktor pendorong dan penghambat di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan dalam kategori baik terkait pada indikator Kesederhanaan, Keamanan, Tanggung Jawab, Kepastian Waktu, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan sedangkan pada indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana masih belum baik. Kemudian terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan akta kelahiran secara *online* melalui klampid.

Faktor pendorong yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kepengurusan akta kelahiran melalui Klampid, Sikap pegawai yang baik dan evaluasi menyeluruh dalam kurun waktu tiga bulan sekali terkait bagaimana pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pabean Cantian sudah berjalan optimal atau belum. tanggap dalam melayani masyarakat, Adanya koordinasi yang baik setiap lini

Faktor penghambat yaitu terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan pegawai belum kompeten, Sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan Klampid belum berjalan optimal dan Sarana prasarana kurang memadai di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.

SARAN

Perlunya sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat tentang penggunaan Klampid, meningkatkan jumlah SDM di bagian pelayanan dengan cara merekrut pegawai baik ASN maupun non ASN dan melakukan perbaikan jaringan server saat mengakses Klampid pada mesin E-Kios.

DAFTAR PUSTAKA

(REFERENCES)

Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.

Setiawan, G. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.

Ishaka, M. (2020). Analisis Implementasi Kebijakan Terhadap Pelaksanaan KepMENPAN NO. 63 TAHUN 2003 Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat di Kota Bima NTB. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 16(1).

Klampid. (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

SE Ibu Walikota No.
360/3324/436.8.4/2020
Mengenai Kesiagapan
Stakeholder terkait Adanya
Corona Virus Disease 9 (Covid-19) di Surabaya

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

