

# KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK KAWIN, LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI KELURAHAN BARATAJAYA KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA

Dina Karlinawati<sup>1</sup>, Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM<sup>2</sup>, Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si<sup>3</sup>  
Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[karlinawatidina@gmail.com](mailto:karlinawatidina@gmail.com), [nova@untag-sby.ac.id](mailto:nova@untag-sby.ac.id), [kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id)

## Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut, Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Klampid Pada Pelayanan pengurusan akte kelahiran di kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya dan untuk mengetahui faktor pen. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori A. Pasuraman yang memakai 5 indikator yaitu Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan) *Responsiveness* (Ketanggapan) *Assurance* (Jaminan) *Empathy* (Empati). Hasil dari kualitas pelayanan e-klampid dalam pengurusan akta kelahiran di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya dapat dikatakan belum maksimal dikarenakan untuk indikator *tangible* (bukti fisik/berwujud) di karena kurangnya sarana dan prasarana berupa komputer, printer, scanner, dan mesin fotocopy. Kurangnya fasilitas yang belum memadai sehingga membuat pelayanan merasa belum optimal dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya bagian administrasi kependudukan pengurusan akta kelahiran. Sedangkan untuk Indikator *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) sudah maksimal dalam pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Akta Kelahiran, Kantor Kelurahan Baratajaya.

## Abstract

The quality of public services is a dynamic condition related to product services, people, environmental processes where the quality assessment is determined at the time of providing these public services, Law Number 25 of 2009 concerning Public Services defines public services. The objectives to be achieved in this research are: To describe and analyze the quality of Klampid services on birth certificate management services at the Baratajaya Village office, Gubeng District, Surabaya City and to determine the pen factor. The type of research used is descriptive qualitative method. While the focus of the research uses the theory of A. Pasuraman which uses 5 indicators, namely physical evidence (*tangible*), reliability, responsiveness, assurance, empathy, *tangible*, reliability, responsiveness. Responsiveness) Assurance (Assurance) Empathy (Empaty). The results of the quality of e-Klampid services in the management of birth certificates in the Baratajaya Village, Gubeng District, Surabaya City can be said to have not been maximized due to tangible indicators (physical evidence/*tangible*) due to the lack of facilities and infrastructure in the form of computers, printers, scanners, and photocopiers. The lack of inadequate facilities makes the service feel not optimal with the services provided by the employees of the Baratajaya Village office, Gubeng District, Surabaya City, the population administration section for administering birth certificates. Meanwhile,

indicators of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy) have been maximized in the existing services at the Baratajaya Village office, Gubeng District, Surabaya City.

Keywords: Quality of Public Service, Birth Certificate, Baratajaya Village Office.

## **Pendahuluan**

Menurut pendapat Moenir yang menyatakan bahwa, Pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu obyek utama pelayanan adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga Tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang memiliki komitmen kepada publik (Sabaruddin:2015:9). Dalam Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Layanan Elektronik atau E-layanan (bahasa Inggris: Electronic Services disingkat E-Services) adalah satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, rumusan yang akurat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan rumusan yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Menurut Rowley (2006) dalam Laurent, Felicia layanan elektronik di definisikan sebagai tingkah laku, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut mencakup unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan Rumusan ini mencerminkan tiga komponen utama penyedia layanan, penerima layanan dan aliran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Aliran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah aliran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara aliran klasik lainnya juga dipertimbangkan.(misalnya telepon, call center, kios publik, telepon genggam, televisi)

Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng merupakan instansi dari pemerintah yang bergerak dalam pelayanan penduduk seperti pencatatan kependudukan yang memiliki 15.715 penduduk dengan warga yang sudah memiliki akta kelahiran 15.458 orang dan yang belum memiliki 257 orang, keperluan surat menyurat dan pengelolaan bantuan sosial dari pemerintah yang dimana dalam pelayanan publik harus meningkatkan pelayanan dan mengikuti perkembangan teknologi. Pengelolaan data penduduk adalah tugas utama yang dilakukan oleh

perangkat kelurahan, dimana dalam melakukan pengolahan data penduduk harus dilakukan secara akurat dan efisien.

Pertama Terbatasnya sarana di bagian pelayanan seperti komputer, printer dan scanner. Jadi staf pelayanan Elektronik yang ada kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng mengerjakan tugasnya dengan sarana yang terbatas dan bisa membuat pelayanan menjadi terhambat. Kedua Masyarakat masih belum sepenuhnya memahami teknologi yang dimana pengurusan akta kelahiran sekarang dapat diakses secara online yaitu melalui aplikasi Takon 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 Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng. Ketiga Jaringan atau server yang tidak stabil mengakibatkan pelaksanaan program Klampid belum dapat berjalan dengan baik. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan, staf pelayanan dan tentunya masyarakat yang mengurus akta kelahiran, dimana mengeluhkan disaat akan melakukan proses pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi Takon Klampid tiba-tiba terkendala server yang error.

## **Metode**

Adanya fokus di dalam penelitian dengan metode kualitatif sangatlah penting, dikarenakan fokus penelitian sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil serta dapat membatasi apa saja yang akan diteliti. Bagaimana Kualitas Pelayanan Elektronik Pada Pelayanan pengurusan akte kelahiran di kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Teori Kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman, 2011 : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empaty) dan mencakup faktor pendukung dan faktor penghambat.

## **Pembahasan**

### *Tangibles*

Berdasarkan hasil wawancara dilakukan bersama dengan Ibu Wiwik warga kelurahan Baratajaya, Bapak Agung warga kelurahan Baratajaya, Ibu Erna warga kelurahan Baratajaya, Bapak Risky warga Kelurahan Baratajaya, Ibu Novi Masyarakat Kelurahan Baratajaya, seta wawancara dengan pegawai kantor kelurahan yaitu ibu Nafisah pegawai bagian administrasi kependudukan kelurahan Baratajaya dan ibu Indah berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan belum maksimal dengan Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan tempat informasi. Di kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan belum maksimal karena sarana dan prasarana berupa komputer hanya 2 dan dipakai 4 orang pegawai secara bergantian, 2 printer yang terkadang masih belum maksimal, 1 scanner yang dipakai secara bergantian, 1 fotocopy juga masih digunakan secara bergantian dan tambahan AC (*Air conditioner*) agar pegawai dan warga merasa nyaman saat di kantor Kelurahan. Kurangnya fasilitas yang belum memadai sehingga masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya bagian administrasi kependudukan pengurusan akta kelahiran.

### *Reliability*

Berdasarkan hasil wawancara dilakukan bersama dengan Ibu Wiwik warga kelurahan Baratajaya, Bapak Agung warga kelurahan Baratajaya, Ibu Erna warga kelurahan Baratajaya, Bapak Risky warga Kelurahan Baratajaya, Ibu Novi Masyarakat Kelurahan Baratajaya, seta wawancara dengan pegawai kantor kelurahan yaitu ibu Nafisah pegawai bagian administrasi kependudukan kelurahan Baratajaya dan ibu Indah berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan belum maksimal Sudah maksimal karena pegawainya memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai SOP yang telah di tetapkan oleh kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya, kemampuan pegawai sudah maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang akan melakukan administrasi. Pegawai mampu menjelaskan dengan baik menurut masyarakat selaku pemohon pelayanan akta kelahiran dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik terhadap masyarakat.

### *Responsivess*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dilakukan bersama dengan Ibu Wiwik warga kelurahan Baratajaya, Bapak Agung warga kelurahan Baratajaya, Ibu Erna warga kelurahan Baratajaya, Bapak Risky warga Kelurahan Baratajaya, Ibu Novi Masyarakat Kelurahan Baratajaya, seta wawancara dengan pegawai kantor kelurahan yaitu ibu Nafisah pegawai bagian administrasi kependudukan kelurahan Baratajaya dan ibu Indah berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan sudah maksimal dalam menyediakan pelayanan yang di berikan pegawai kepada masyarakat. Pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan pengurusan akta kelahiran pegawai bersikap tanggap dan langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat karna setiap masyarakat pasti membutuhkan pelayanan dengan cepat tepat serta sesuai waktu yang di berikan menurut ibu Erna selaku pemohon pelayanan akta kelahiran, pegawai segera melayani pemohon dengan bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

### *Assurance*

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dilakukan bersama dengan Ibu Wiwik warga kelurahan Baratajaya, Bapak Agung warga kelurahan Baratajaya, Ibu Erna warga kelurahan Baratajaya, Bapak Risky warga Kelurahan Baratajaya, Ibu Novi Masyarakat Kelurahan Baratajaya, seta wawancara dengan pegawai kantor kelurahan yaitu ibu Nafisah pegawai bagian administrasi kependudukan kelurahan Baratajaya dan ibu Indah berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan sudah maksimal dalam hal keramahan pegawai cukup ramah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat cara pegawai bersikap ramah terhadap pemohon itu merupakan tanggung jawab sebagai pemberi pelayanan yang baik kepada masyarkat agar merasa puas dalam melakukan pembuatan akta kelahiran dan menurut ibu wiwik selaku pemohon pembuatan akta kelahiran merasa puas karena pegawai memberikan pelayan dengan sikap ramah.

### *Emphaty*

Berdasarkan hasil wawancara dilakukan bersama dengan Ibu Wiwik warga kelurahan Baratajaya, Bapak Agung warga kelurahan Baratajaya, Ibu Erna warga kelurahan Baratajaya, Bapak Risky warga Kelurahan Baratajaya, Ibu Novi Masyarakat Kelurahan Baratajaya, seta wawancara dengan pegawai kantor kelurahan yaitu ibu Nafisah pegawai bagian administrasi kependudukan kelurahan Baratajaya dan ibu Indah berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan sudah maksimal karna Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat sudah cukup tegas dalam melayani warga yang datang misalnya sesuai antrian yang pertama akan di dahulukan memberikan pelayanan secara adil pegawainya sudah cukup adil

bagian pelayanan kependudukan harus bersikap penuh perhatian kepada masyarakat yang mengurus akta kelahiran dan berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pegawainya menurut pak Risky selaku pemohon pelayanan akta kelahiran bersikap telaten terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayan pembuatan akta kelahiran.

## Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Kualitas Pelayanan E-KLAMPID Dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kantor Kelurahan Baratajaya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Dari hasil teori wawancara yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa faktor pendukung untuk melakukan pelayanan yang lebih baik lagi yaitu berupa faktor kesadaran pegawai, faktor adanya aturan yang dipakai, faktor organisasi, dan faktor kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan.

Faktor sarana dan prasarana yang merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sebagai fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan kepada masyarakat pengguna layanan. Pada kantor Kelurahan Baratajaya yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya sarana dan prasarana dengan terbatasnya perlengkapan seperti komputer, scanner, printer, dan mesin fotocopy. Hal ini tentunya sangat menghambat pengerjaan dokumen dalam proses pelayanan publik.

### Penutup

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan Teori Kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman, (2011) dapat dikatakan Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya belum maksimal dikarenakan untuk indikator tangible sarana dan prasarana berupa komputer, printer, scanner dan mesin fotocopy yang masih digunakan secara bergantian. Sedangkan untuk Indikator reability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) sudah maksimal dalam pelayanan yang ada di kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Kurangnya fasilitas yang belum memadai membuat masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya bagian administrasi kependudukan pengurusan akta kelahiran.

Peneliti memberikan saran kepada kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya bagian Pengurusan Akta Kelahiran perlunya peningkatan kualitas terhadap indikator *tangible* (bukti fisik/berwujud) yang berupa peralatan pelayanan seperti penambahan 2 unit komputer, 2 unit printer dan 2 unit scanner 2 lalu fasilitas peralatan ruangan seperti penambahan 2 unit AC (*Air Conditioner*) untuk mendukung kualitas pelayanan elektronik Klampid dan diharapkan dalam perubahan indikator *tangible* ini warga lebih merasa puas dalam pelayanannya.

### Daftar Pustaka

Anwar, A. M. (2021). *Penerapan Pelayanan Akta Keahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*. (63).

Gustina, Rusli, Z., & Heriyanto, M. (2020). Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). *Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 66–76. Retrieved from [https://www.mendeley.com/catalogue/1ef6d791-4a4f-3923-b673-52e4d1b85f5c/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.8&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7Bf12ffbe8-2688-4a74-8558-36cf9e392472%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/1ef6d791-4a4f-3923-b673-52e4d1b85f5c/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.8&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Bf12ffbe8-2688-4a74-8558-36cf9e392472%7D)

Hartanto, B. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Ktp Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 3(2), 20–26.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: No. 14 Tahun 2017

Moenir, H. A. S. 1995. Manajemen pelayanan umum. Bumi Aksara .

Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9), 1–7.

Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 35–44. <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i1.206>

Susilowati, H., Purnaweni, H., & Widowati, N. (2016). Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang. *Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, (2), 12.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Zulmanda, C. A., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan E-LAMPID (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian). *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 6, 1–7.