



Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Bayi Menggunakan Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Bulak Kota Surabaya

Quality Of Service For Baby Birth Certificate Using Klampid New Generation (Kng) In Bulak Sub District, Surabaya City

¹Karina Dora Margaretha Am'una; ² Diana Hertati

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: karinadmrt13@gmail.com¹, diana_hertati.adneg@upnjatim.ac.id²

(Diterima: 06-Juli-2023; Ditelaah: 09-Juli-2023; Disetujui: 15-Juli-2023)

ABSTRAK (ABSTRACT)

Kualitas pelayanan publik ditunjukkan oleh perbandingan antara harapan masyarakat sebagai konsumen dengan kualitas kinerja para penyedia jasa pelayanan. Salah satu wujud dari pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan dalam pengurusan akta kelahiran bayi. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran bayi menggunakan Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan menggunakan teori Zeithaml yang menyatakan adanya lima indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran bayi di Kelurahan Bulak Kota Surabaya termasuk dalam penilaian baik, dimana dari lima indikator hanya ditemukan kekurangan pada satu indikator, yaitu indikator tangible. Sedangkan pada indikator reliability, responsiveness, assurance dan empathy sudah termasuk dalam penilaian sangat baik.

Kata Kunci: Akta Kelahiran Bayi, Kualitas Pelayanan Publik, Kelurahan Bulak Kota Surabaya

A. PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Penyelenggaraan pelayanan publik diartikan sebagai suatu bentuk usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus dalam rangka memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat di sebuah negara baik berupa jasa secara lebih cepat, bersifat tidak terwujud dan dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai konsumen (Soetopo dalam Maulidiah, 2014). Pelayanan publik merupakan hak bagi masyarakat dan suatu kewajiban bagi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat (Soetopo dalam Maulidiah, 2014). Di era revolusi industri 4.0 konsep pelayanan publik mengarah kepada prinsip efektif dan efisien, maka teknologi digital dimanfaatkan dalam pelayanan untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mengakses jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Teknologi sangat berperan dalam pelayanan publik digital, agar

penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik seperti seharusnya. Saat ini hampir semua orang dapat mengoperasikan sebuah gawai, artinya kemudahan dalam berbagai hal, khususnya pelayanan dapat dimiliki oleh setiap orang karena memiliki akses untuk mendapatkan informasi secara mudah melalui gawai yang dimiliki sebagaimana pendapat Pastrana (2014) dalam (Yunaningsih et al., 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menerapkan sistem pelayanan digital melalui website atau aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam rangka mengelola administrasi kependudukan secara optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan kegiatan pengelolaan data terkait informasi kependudukan yang meliputi data kelahiran, data kematian, data perkawinan, data perceraian, dan lainnya (Martadala, et. al, 2021 dalam Muzayanah, 2023). Contoh pelayanan publik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah pelayanan pengurusan Akta Kelahiran. Akta kelahiran adalah selembar kertas yang menyatakan informasi atau identitas mengenai seorang anak, meliputi nama, tempat dan tanggal lahir, nama orang tua, kewarganegaraan anak, dan tanda tangan dari pejabat dari lembaga pencatatan sipil yang memiliki wewenang dalam menerbitkan akta kelahiran.

Seluruh kelurahan di Kota Surabaya diberikan user oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk mengakses website KNG untuk mempermudah pelayanan publik dalam mengatasi permasalahan yang menyangkut permohonan dokumen kependudukan. Kelurahan sesuai dengan Pasal 13 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 tahun 2021 memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kesejahteraan masyarakat di suatu daerah dapat dilihat dari tata kelola pelayanan administrasi masyarakat yang dilakukan oleh lembaga publik, terutama kelurahan yang merupakan lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat.

Kelurahan Bulak Kota Surabaya adalah lembaga dari pemerintah daerah yang bergerak dibidang pelayanan penduduk seperti kepengurusan administrasi kependudukan. Kelurahan ini menjadi salah satu kelurahan yang memiliki penduduk terbanyak dengan jumlah 21.776 penduduk, yaitu 10.915 penduduk laki-laki dan 10.861 penduduk perempuan, sehingga memiliki tanggungjawab dalam meningkatkan pelayanan dan mengikuti perkembangan teknologi digital untuk mempermudah pengolahan data penduduk secara akurat, efektif dan efisien.

Penggunaan website KNG dalam pengurusan dokumen kependudukan dilakukan oleh petugas pelayanan publik di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Banyaknya penduduk mempengaruhi tingkat permohonan akta kelahiran yang cukup banyak, seperti yang digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 1
Jumlah Permohonan Akta Kelahiran di Kelurahan Bulak
Periode 6 Bulan Terakhir

No.	Bulan	Permohonan Akta Kelahiran
1.	Januari	24
2.	Februari	26
3.	Maret	42
4.	April	25
5.	Mei	47
6.	Juni	26
Jumlah		190

Sumber: Dokumen Kelurahan Bulak Kota Surabaya, 2023

Terbatasnya sarana pada bidang pelayanan di Kelurahan Bulak, seperti komputer, printer, dan tidak adanya mesin scanner yang sangat dibutuhkan untuk melakukan pemindaian dokumen dari hard file ke dalam bentuk soft file. Fasilitas yang kurang memadai dalam pelayanan administrasi kependudukan di instansi ini menyebabkan pelayanan yang dilakukan berjalan dengan kurang lancar. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang kualitas pelayanan akta kelahiran bayi menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Dari latar belakang di atas, permasalahan yang akan diangkat yaitu bagaimana masyarakat merasakan pelayanan akta kelahiran bayi yang dilakukan di Kelurahan Bulak Kota Surabaya.

B. METODE (METHOD)

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif untuk mengetahui bagaimana menemukan, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data yang dihasilkan dari penelitian. Pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen Kelurahan Bulak Kota Surabaya sebagai sumber data. Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini yaitu Kelurahan Bulak, Kecamatan Bulak, Kota Surabaya, di Jl. Kyai Tambak Deres No. 4 Surabaya. Adanya fokus di dalam penelitian dengan metode kualitatif memiliki peran penting sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias data dan sebagai batas penelitian. Bagaimana Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Bayi Menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Bulak Kecamatan Bulak Kota Surabaya menggunakan teori menurut Zeithaml yang dikutip oleh Nurdin (2019) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik, mengidentifikasi adanya lima indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Tangibel (Wujud/bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

C. HASIL DAN DISKUSI (RESULT AND DISCUSSION)

Hasil (Result)

Kualitas pelayanan merupakan syarat mutlak yang menjadi tolak ukur, alat banding dan sebagai acuan yang dapat menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan selama ini dapat diterima dan dirasakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat memberi umpan balik atau penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Dengan berdasarkan pada penilaian masyarakat, petugas dapat melakukan evaluasi terhadap produk-produk pelayanan dan memperbaiki pelayanan yang dinilai kurang agar mampu memenuhi harapan masyarakat.

Pada indikator tangible, berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat dikatakan belum optimal dari segi sarana dan prasarana. Di kantor Kelurahan Bulak Kota Surabaya sarana dan prasarana berupa komputer dan printer hanya tiga, sedangkan jumlah petugas di bidang pelayanan ada empat. Di instansi ini juga tidak ada alat scanner yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan secara online untuk merubah dokumen hardcopy ke dalam softcopy baik untuk keperluan pengunggahan dokumen di website KNG maupun sebagai arsip pribadi kelurahan. Sehingga petugas harus menggunakan smartphone pribadi mereka untuk melakukan pemindaian dokumen persyaratan permohonan pembuatan akta kelahiran bayi. Kemudian fasilitas pendingin ruangan seperti AC (Air Conditioner) agar petugas dan warga merasa nyaman berada di kantor kelurahan juga berfungsi kurang maksimal karena terkadang tidak terasa dingin. Terbatasnya kertas juga menjadi penghambat dalam pemberian layanan karena penggunaan kertas yang cukup banyak untuk mencetak dokumen kependudukan. Kurangnya fasilitas yang memadai di Kelurahan Bulak Kota Surabaya menyebabkan masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan pengurusan akta kelahiran bayi yang diberikan oleh petugas bidang pelayanan di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Namun jika pelayanan dinilai dari segi penggunaan KNG dalam permohonan akta kelahiran bayi sudah berjalan dengan maksimal, beberapa masyarakat menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik saat ini efisien karena waktu pelayanan yang singkat dan tidak perlu mendatangi langsung ke kantor pencatatan sipil untuk membuat akta kelahiran bayi.

Pada indikator reliability, berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dikatakan sudah maksimal karena petugas Kelurahan Bulak Kota Surabaya memberikan pelayanan dengan baik, petugas juga cermat dalam penjelasan kepada pemohon sehingga informasi dapat diterima dengan jelas, petugas di bidang pelayanan juga sudah mahir dalam menggunakan website KNG dan mengajukan permohonan pengurusan akta kelahiran bayi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Kelurahan Bulak Kota Surabaya, kemampuan petugas dalam administrasi kependudukan sudah maksimal karena mampu menerima seluruh pemohon yang datang untuk melakukan pengurusan akta kelahiran bayi. Masyarakat merasakan kemudahan untuk mengakses KNG melalui petugas Kelurahan Bulak, dimana masyarakat yang kurang memahami teknologi hanya perlu datang ke kantor kelurahan dengan membawa persyaratan akta kelahiran dan petugas kelurahan yang akan memproses menggunakan KNG, masyarakat mendapatkan dokumen akta kelahiran dan KK tambah jiwa.

Pada indikator responsiveness, petugas memiliki kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, pelayanan di Kelurahan Bulak Kota Surabaya dilihat dari indikator ketanggapan tergolong sudah optimal, petugas mampu mengatasi berbagai permasalahan dalam pengurusan akta kelahiran bayi dan dapat

memberikan solusi yang sesuai dengan prosedur bagi masyarakat Kelurahan Bulak. Pada saat masyarakat mendatangi kantor kelurahan, petugas selalu siap memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari penjelasan mengenai berkas persyaratan yang harus dilengkapi sebelum mengajukan permohonan, hingga proses yang pengajuan permohonan akta kelahiran bayi melalui KNG sehingga masyarakat ikut memahami prosesnya. Sesuai dengan pernyataan ibu Etmawarni selaku pemohon akta kelahiran bayi yang menyatakan bahwa keluhannya dalam mengurus akta kelahiran untuk anaknya terjawab ketika melakukan konsultasi dengan petugas Kelurahan Bulak, permohonan melalui KNG juga dilakukan dengan cepat sehingga tidak memerlukan waktu lama beliau sudah mendapatkan dokumen akta kelahiran yang selesai kurang dari tujuh hari kerja dan tidak ada kesalahan yang ditemukan dalam dokumen akta kelahiran tersebut. Hal tersebut karena proses input data dan pengunggahan berkas persyaratan untuk membuat akta kelahiran melalui KNG dilakukan secara langsung pada saat pemohon datang ke kantor kelurahan, pemohon memiliki e-Kitir sebagai bukti bahwa permohonan mereka sudah diproses dan menunggu verifikasi.

Pada indikator assurance, berdasarkan analisis dan dari hasil wawancara dengan Bapak Ainur selaku pemohon akta kelahiran bayi di kantor Kelurahan Bulak Kota Surabaya, petugas dinilai sudah maksimal karena jika dinilai dari kompetensi atau kemampuan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan, mereka mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat, petugas kelurahan juga dapat membangun interaksi positif dengan pemohon. Seluruh dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh KNG adalah dokumen yang sudah memiliki Tanda Tangan Elektronik dan tidak berwarna, berbeda bentuk dengan dokumen kependudukan yang pengurusannya dilakukan secara manual. Sehingga menimbulkan pertanyaan dari masyarakat apakah dokumen tersebut sudah asli, menghadapi hal tersebut petugas mampu memberikan penjelasan terkait legalitas dokumen tersebut kepada setiap pemohon akta kelahiran bayi yang datang di Kelurahan Bulak.

Pada indikator empathy, berdasarkan analisis dan hasil wawancara, dapat dikatakan pelayanan akta kelahiran bayi jika dilihat dari indikator ini sudah berjalan maksimal, selama memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas selalu mendahulukan kepentingan pemohon, melayani sesuai dengan SOP dan sesuai dengan sistem antrian, petugas mengutamakan prinsip kesopanan namun petugas juga menunjukkan sikap tegas agar pelayanan akta kelahiran bayi dilakukan secara adil tanpa adanya unsur diskriminasi sebagai upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat sesuai dengan pernyataan dari petugas kelurahan yang sejalan dengan pendapat dari mayoritas pemohon akta kelahiran bayi yang mengakui adanya sikap profesionalitas dari petugas Kelurahan Bulak Kota Surabaya selama pemohon melakukan pengurusan pembuatan akta kelahiran bayi.

Terdapat beberapa faktor mendukung dan faktor yang menghambat dilaksanakannya pelayanan akta kelahiran bayi menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Ditinjau dari kelebihan, faktor pendukung yang ada di instansi ini berada pada sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan melaksanakan pelayanan dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP), penggunaan website KNG dalam pelayanan juga menunjang pelayanan yang dilakukan sehingga petugas Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik dapat melayani pemohon akta kelahiran bayi di Kelurahan Bulak Kota Surabaya dengan optimal. Sedangkan apabila ditinjau dari kekurangannya, faktor penghambat yang mempengaruhi pemberian layanan secara optimal kepada masyarakat adalah terbatasnya fasilitas kantor Kelurahan Bulak Kota Surabaya yang sangat dibutuhkan seperti scanner dan komputer yang tidak sebanding dengan jumlah petugas kelurahan, serta AC yang terkadang mengalami gangguan.

D. KESIMPULAN (CONCLUSION)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan dianalisis melalui teknik deskriptif, Kualitas pelayanan akta kelahiran bayi menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Bulak Kota Surabaya dalam teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml termasuk dalam penilaian baik, dimana dari lima indikator hanya ditemukan kekurangan pada satu indikator, yaitu indikator tangible (wujud). Fasilitas kantor berupa komputer, printer berfungsi kurang optimal karena tidak sebanding dengan jumlah petugas di Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik pada Kelurahan Bulak Kota Surabaya. Tidak adanya mesin scanner dan terbatasnya jumlah kertas juga menghambat pemberian pelayanan akta kelahiran bayi. Namun, pada indikator reliability, responsiveness, assurance dan empathy sudah termasuk dalam penilaian sangat baik. Dengan adanya peran dan tanggungjawab dari seluruh petugas kelurahan dan mahasiswa magang, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bulak Kota Surabaya telah menunjukkan adanya kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat atau pemohon yang mengajukan pengurusan akta kelahiran bayi.

Peneliti memberikan saran kepada kantor Kelurahan Bulak Kota Surabaya Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas indikator tangible dengan ditambahkan fasilitas pelayanan yang berupa unit komputer, printer, scanner, dan alat pendingin ruangan, sehingga diharapkan peningkatan indikator tangible ini pemohon yang mengajukan pembuatan akta kelahiran bayi merasa lebih dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Anwar, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. 63. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/10661>
- Eriana, N. N. D., & Prabawati, I. (2022). Implementasi Program Balautra Kita (Bayi Lahir Pulang Terima Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 10(4), 1173-1186. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/48002>
- Karlinawati, D. (2016). Kualitas Pelayanan E-Klampid dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. 3(01), 1-23.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Muzayanah, R. (2023). Pelayanan Administrasi Digital untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Administrasi di Desa Kalisidi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 1-23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30734/j-abdipamas.v7i1.2826>
- Nur Firdaus, L. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Genteng Kota Surabaya pada Pelayanan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 82-86. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.55>
- Karina Dora Margaretha Am'una, Diana Hertati (2023). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Bayi Menggunakan Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Bulak Kota Surabaya*

- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Walikota Surabaya tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya (PERWALI Surabaya Nomor 94 Tahun 2021), (2021). https://jdih.surabaya.go.id/uploads/peraturan/4075_perwali_94-2021.pdf
- Puspadiwati, D. (2021). Analisis Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Kelurahan Nambojaya Kecamatan Karawaci Kota Tangerang Provinsi Banten. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 159-176. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.423>
- Saputri, Praditya, N. (2023). Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Sememi Kota Surabaya. 3(02), 101-107. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/731>
- Sudanto, M. R., Ikmal, N. M., Sistem, T., Online, P., Pengurusan, D., Kelahiran, A., & Kantor, D. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Online dalam Kepengurusan Akta Kelahiran di Kantor Kelurahan Made. 2, 1-21. <http://eprints.uwp.ac.id/id/eprint/4543>
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>