



## Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Morokrembangan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya

Eva Berliana Lailatul Masrifah<sup>1</sup>, Endik Hidayat<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

### Abstract

Received: 14 Agustus 2023

Revised: 15 September 2023

Accepted: 22 September 2023

Akta kematian merupakan dokumen resmi atau bukti sah berupa akta yang dibuat serta diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang digunakan sebagai bukti tertulis terkait dengan pencatatan peristiwa kependudukan yaitu kematian seseorang. Pentingnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen akta kematian ditujukan agar dapat mencegah data almarhum untuk disalahgunakan oleh orang lain, guna memastikan keakuratan data penduduk untuk kepentingan lain, pengurusan penetapan ahli waris, klaim asuransi, persyaratan dalam pengurusan pensiunan, dan lain sebagainya. Maka, penelitian ini perlu dilakukan guna meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan serta meningkatkan pemahaman masyarakat akan penggunaan aplikasi atau laman Klampid New Generation dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan, salah satunya ialah akta kematian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alur pengajuan akta kematian melalui Klampid New Generation serta apakah pengajuan akta kematian melalui Klampid New Generation di Kelurahan Morokrembangan telah memenuhi empat dimensi kualitas pelayanan berbasis elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu dokumentasi, wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pengajuan akta kematian melalui aplikasi Klampid New Generation sangat mudah dan telah memenuhi empat dimensi dalam kualitas pelayanan berbasis elektronik sebagai bentuk dari implementasi pelaksanaan e-government yang merupakan dasar dari keberhasilan pelayanan berbasis elektronik yang dinamakan Electronic Service Quality yaitu efisiensi (efficiency), pemenuhan keinginan (fulfillment), kesediaan sistem (system availability) serta privasi (privacy).

**Keywords:** Administrasi Kependudukan, Akta Kematian, Klampid New Generation..

(\*). Corresponding Author: [evaberliana140301@gmail.com](mailto:evaberliana140301@gmail.com)

**How to Cite:** Masrifah, E. B. L., & Hidayat, E. (2023). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Morokrembangan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8388543>.

### PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktivitas penertiban dan penataan data atau dokumen kependudukan yang dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta pengelolaan informasi terkait administrasi kependudukan yang nantinya akan digunakan untuk kegiatan pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Melalui administrasi kependudukan tersebut, pemerintah

dapat mencatat identitas penduduk seperti nama, tempat, tanggal lahir dan informasi penting lainnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan.

Tujuan utama dari adanya administrasi kependudukan adalah guna memberikan keabsahan serta kepastian hukum melalui dokumen kependudukan di

dalam setiap peristiwa penting yang dialami penduduk, salah satu peristiwa penting kependudukan tersebut adalah kematian. Akta kematian merupakan dokumen resmi atau bukti sah berupa akta yang dibuat serta diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang digunakan sebagai bukti tertulis terkait dengan pencatatan peristiwa kependudukan yaitu kematian seseorang. Pentingnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen akta kematian ditujukan agar dapat mencegah data almarhum untuk disalahgunakan oleh orang lain, guna memastikan keakuratan data penduduk untuk kepentingan lain seperti pemilihan umum dimana data penduduk tersebut dapat dimanfaatkan guna pemberian hak suara. Selain itu, akta kematian dapat digunakan untuk pengurusan penetapan ahli waris, klaim asuransi, persyaratan dalam pengurusan pensiunan, pengurusan perubahan status perkawinan bagi pasangan almarhum, serta persyaratan dalam pengurusan perkawinan kembali bagi pasangan almarhum.

Kelurahan Morokrengan adalah salah satu Kelurahan yang ada di Kecamatan Krembangan Kota Surabaya dengan luas wilayah yaitu 3,17 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sebanyak 47.140 jiwa dengan kepadatan penduduk berkategori tinggi. (BPS, 2016). Kelurahan Morokrengan terdiri dari 9 RW (Rukun Warga) dan 99 RT (Rukun Tetangga). Dengan jumlah penduduk yang padat tersebut, perlu diadakan peningkatan kesadaran penduduk akan pentingnya mengurus administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, salah satunya dengan menciptakan inovasi administrasi kependudukan yang diberi nama “Klampid New Generation” guna memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Klampid New Generation (KNG) adalah aplikasi layanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya dan merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis *online* dengan berbagai macam layanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti akta kematian, akta kelahiran, Kartu Keluarga, pengurusan pindah dalam kota, pindah datang, pindah keluar, pengajuan cetak ulang KTP (Kartu Tanda Penduduk), pengajuan KIA (Kartu Indonesia Anak) dan lain sebagainya.

Terciptanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan Klampid New Generation merupakan bentuk dari penerapan *e-government*. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah yang digunakan untuk memodifikasikan hubungan dengan masyarakat dan di dalam praktiknya, *e-*

*government* merupakan pemanfaatan internet untuk menyelesaikan urusan agar lebih baik serta berorientasi pada pelayanan masyarakat (Indrajit, 2006). Terdapat empat dimensi dalam kualitas pelayanan berbasis elektronik sebagai bentuk dari implementasi pelaksanaan e-government yang merupakan dasar dari keberhasilan pelayanan berbasis elektronik yang dinamakan *Electronic Service Quality* yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan keinginan (*fufillment*), kesediaan sistem (*system availability*) serta privasi (*privacy*) (Parasuraman et al, 2005).

## **METODE**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hal ini bermaksud bahwa penelitian ini disusun berlandaskan data-data yang ada dan diungkapkan dalam bentuk kata, kalimat, ungkapan narasi maupun gambar. Penelitian ini disusun berdasarkan fakta dan kondisi yang alamiah serta peneliti tidak melakukan perubahan atau memanipulasi apa pun termasuk pada variabel yang akan diteliti. Teknik pengambilan data penelitian dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Menggunakan analisis data kualitatif model interaktif, dimana terdapat empat tahapan dalam analisis data, yaitu: data *collection*, data *condensation*, data *display*, dan *conclusion drawing/ferivication* (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Alur Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Melalui Aplikasi Klampid New Generation**

Dalam pengajuan permohonan pembuatan akta kematian, yang berhak untuk mengajukan akta kematian atau menjadi pelapor adalah Orang Tua, Suami/Istri, Anak (17 tahun ke atas) dari almarhum dan apabila almarhum hidup sendiri maka yang dapat berperan menjadi pelapor serta mengajukan akta kematian adalah Ketua RT. Berikut merupakan tahapan dalam pengajuan akta kematian melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG), yaitu:

1. Pelapor datang ke Kantor Kelurahan, atau Balai RW dengan membawa berkas persyaratan, diantaranya:
  - Orang Tua sebagai pelapor: Surat keterangan kematian dari Dokter Asli/Surat pernyataan keluarga tentang kematian, Kartu Keluarga, KTP saksi 1 dan saksi 2.
  - Suami/Istri sebagai pelapor: Surat keterangan kematian dari Dokter Asli/Surat pernyataan keluarga tentang kematian, Kartu Keluarga, Buku Nikah/Akta Perkawinan, KTP saksi 1 dan saksi 2
  - Anak (17 tahun ke atas) sebagai pelapor: Surat keterangan kematian dari Dokter Asli/Surat pernyataan keluarga tentang kematian, Kartu Keluarga, 2 KTP saksi.
  - Ketua RT sebagai pelapor: Surat keterangan kematian dari Dokter Asli, Kartu Keluarga terlapor, Kartu Keluarga Ketua RT, Surat Keterangan pengangkatan Ketua RT, KTP Ketua RT, KTP saksi 1 dan saksi 2.
2. Pegawai kelurahan akan memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dan masuk ke aplikasi Klampid New Generation menggunakan *user* serta *password* yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

3. Pilih layanan akta kematian lalu klik “Lanjutkan”
  4. Jawab pertanyaan dari Cak Takon pada Laman Klampid New Generation dengan benar dan sesuai dengan keadaan riil/keadaan sesungguhnya yang terjadi
  5. Isi data pelapor seperti NIK, nama lengkap, jenis kelamin, No. KK, Provinsi, Kabupaten, Kelurahan, RW, RT domisili pelapor, hubungan pelapor dengan jenazah/almarhum, kewarganegaraan, email, No.Telp, lokasi pengajuan permohonan, tanda tangan serta foto selfie pelapor
  6. Isi data kematian seperti NIK jenazah, nama lengkap, No. KK, tanggal kematian, kewarganegaraan, sebab kematian, negara tempat kematian, dan siapa yang menerangkan kematian
  7. Isi data orang tua seperti nama, NIK, tempat, tanggal lahir dan kewarganegaraan Ibu dan Ayah jenazah
  8. Isi data dua orang saksi seperti nama, NIK, tempat, tanggal lahir, alamat serta kewarganegaraan saksi
  9. Unggah dokumen persyaratan akta kematian
  10. Akan muncul bukti permohonan (E-Kitir) yang dapat diunduh dan dicetak
  11. Isian data serta dokumen persyaratan akan diverifikasi oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
  12. Jika isian data serta berkas persyaratan lengkap dan benar maka akan diterbitkan akta kematian. Jika ditemukan kesalahan yang dapat diperbaiki dalam pengisian data serta berkas persyaratan maka status pengajuan akta kematian akan berubah, dari “sedang diproses” menjadi “menunggu pemohon”. Dan apabila ditemukan ketidaksesuaian dan pelanggaran ketentuan pengajuan akta kematian maka pengajuan akta kematian tersebut akan dibatalkan oleh petugas.
- 2. Empat Dimensi Kualitas Pelayanan (*Electronic Service Quality*) Akta Kematian Melalui Aplikasi Klampid New Generation**

Terdapat empat dimensi dalam kualitas pelayanan berbasis elektronik sebagai bentuk dari implementasi pelaksanaan *e-government* yang merupakan dasar dari keberhasilan pelayanan berbasis elektronik yang dinamakan *Electronic Service Quality* yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan keinginan (*fulfillment*), kesediaan sistem (*system availability*) serta privasi (*privacy*) (Parasuraman et al, 2005). Berikut penjabarannya:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi merupakan suatu kemudahan yang dapat dirasakan oleh pengguna dan kecepatan akses yang memudahkan pengguna dalam menjelajahi situs/aplikasi. Berdasarkan temuan di lapangan, aplikasi atau laman Klampid New Generation memenuhi dimensi efisiensi, dimana dalam pengajuan akta kematian dan layanan administrasi kependudukan lainnya hanya diperlukan waktu 10-15 menit dari pengisian data, mengunggah berkas persyaratan hingga pengajuan layanan diverifikasi oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
2. Pemenuhan Keinginan (*Fulfillment*)

Pemenuhan keinginan adalah sejauh mana layanan sebuah situs atau aplikasi mampu melayani konsumen dalam hal ini adalah pemenuhan

kebutuhan penduduk akan dokumen administrasi kependudukan berdasarkan temuan di lapangan, aplikasi atau laman Klampid New Generation memenuhi dimensi pemenuhan keinginan, dimana kebutuhan masyarakat akan dokumen administrasi kependudukan dapat terpenuhi dalam waktu yang relatif cepat.

3. Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Ketersediaan sistem meliputi fungsi teknis yang baik serta fungsi teknis yang berfungsi secara normal atau sebagaimana mestinya dari sebuah situs atau aplikasi. Dalam temuan di lapangan, aplikasi atau laman Klampid New Generation telah memenuhi dimensi ketersediaan sistem, dimana fungsi teknis dari aplikasi atau laman Klampid New Generation berfungsi secara normal dan sebagaimana mestinya. Sistem dalam laman atau aplikasi Klampid New Generation berjalan dengan baik dari awal hingga masyarakat mendapatkan dokumen administrasi kependudukannya.

4. Privasi (*Privacy*)

Privasi mencakup proteksi keamanan sebuah situs serta perlindungan terhadap informasi pengguna yang bersifat pribadi. Privasi dari pengguna aplikasi Klampid New Generation sangat dijaga dengan ketat. Para pegawai, baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai Kelurahan, Kecamatan hingga Ketua RT yang memiliki akses langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengisi serta menandatangani pakta integritas dimana dalam pakta integritas tersebut terdapat beberapa poin, salah satunya ialah “tidak menyebarkan informasi tentang data kependudukan”.

Selain itu, pengajuan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation ini hanya dapat dilakukan oleh pihak yang bersangkutan dan mereka yang memiliki hubungan dengan pihak yang bersangkutan. Contohnya dalam pengajuan permohonan akta kematian, yang berhak menjadi pelapor ialah orang tua (jika almarhum belum menikah), suami/istri, anak (jika suami/istri almarhum tiada dan anak tersebut telah berusia di atas 17 tahun) serta Ketua RT (jika almarhum hidup sendiri) yang merupakan pihak yang memiliki wewenang dan kewajiban untuk mengurus warganya.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa alur atau tahapan dalam pengajuan akta kematian melalui Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Morokrembangan sangat lah mudah, dimana pelapor (Orang Tua, Suami/Istri, Anak, Ketua RT) hanya perlu pergi ke Kantor kelurahan atau Balai RW terdekat dengan membawa berkas persyaratan akta kematian, selanjutnya berkas tersebut akan diperiksa kelengkapannya oleh pegawai Kelurahan. Setelah itu, pegawai kelurahan akan masuk ke akun Klampid New Generationnya menggunakan *user* serta *password* yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Tahap selanjutnya ialah memilih layanan akta kematian dan menjawab serta mengisi seluruh isian data pelapor, data kematian, data orang tua jenazah serta data dua orang saksi. Setelahnya mengunggah berkas persyaratan akta kematian berupa pdf maupun foto ke dalam kolom-kolom yang telah tersedia. Setelahnya pengajuan

akta kematian tersebut akan masuk ke *database* dan akan diverifikasi oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Apabila isian data serta unggahan berkas persyaratan benar dan sesuai maka dokumen akta kematian akan segera diterbitkan.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Klampid New Generation telah memenuhi empat dimensi dalam kualitas pelayanan berbasis elektronik sebagai bentuk dari implementasi pelaksanaan *e-government* yang merupakan dasar dari keberhasilan pelayanan berbasis elektronik yang dinamakan *Electronic Service Quality* yaitu efisiensi (*efficiency*), pemenuhan keinginan (*fufillment*), kesediaan sistem (*system availability*) serta privasi (*privacy*).

## SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka penulis akan memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Disdukcapil Kota Surabaya dan Kelurahan Morokrembangan. Berikut saran-saran yang ingin disampaikan penulis, diantaranya:

1. Memberikan edukasi serta sosialisasi yang lebih mendalam kepada para Ketua RT kalimasada (Kawasan lingkungan sadar adminduk) yang memiliki akses untuk mengajukan permohonan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Untuk meminimalisir kemungkinan kesalahan dalam pengisian data serta unggahan dokumen persyaratan akta kematian, sebaiknya pada akhir tahapan dapat ditampilkan keseluruhan dari pengisian data serta semua berkas persyaratan yang telah diunggah

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliatin, N. (2023). Pengoptimalisasian Program Kalimasada Melalui Kegiatan Sayang Warga Di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(1), 71-80.
- CNN Indonesia. (2022). Manfaat dan Cara Membuat Akta Kematian. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20220428193150-25-%20794442/manfaat-dan-cara-membuat-akta-kematian>
- Fasya, S. Z., Tuah, N., & M. Rijal Amirulloh. (2021). Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 5(1), 84-94.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Islami, S. N., & Isnaini, R. (2021). *Public Awareness in the Management of Death Certificates for Population Administration Order at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency: Kesadaran Masyarakat Dalam Pengurusan Akta Kematian untuk Ketertiban Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 15, 1-7.

- Katili, A. Y. (2017). Pelaksanaan Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 4(1), 15-22.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman., & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Parasuraman, A. et al. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7, 213-233.
- Rika, D. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 11(1), 104-113.
- Teofilus, & R. Trisyah. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK). *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*, 5(1), 33-44.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wulandari, D. T., & Herwan, P. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(2), 219-233.