



Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Tambaksari

Agus Widiyarta¹, Dwi Lestari²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 14 Agustus 2023
Revised: 15 September 2023
Accepted: 22 September 2023

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang – undangan atas jasa, barang dan/atau pelayanan menurut peraturan perundang – undangan kepada setiap warga negara dan penduduk. Bentuk pelayanan publik beragam dan salah satunya yaitu Akta Kelahiran. Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya menerapkan inovasi baru yang disebut Klampid New Generation (KNG) diterapkan guna memudahkan pelayanan warga dalam penyelenggara manajemen kependudukan terutama Akta Kelahiran. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata cara Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Hasil penelitian Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kantor Kelurahan Tambaksari berada kategori baik dalam hal efisiensi waktu, tanggung jawab, keamanan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kelengkapan fasilitas dan infrastruktur.

Kata Kunci: Akta Kelahiran, KNG, Administrasi Kependudukan

(*) Corresponding Author: dwilestari2696@gmail.com

How to Cite: Widiyarta, A., & Lestari, D. (2023). Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klampid New Generation (Kng) Di Kelurahan Tambaksari. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8378524>.

PENDAHULUAN

Tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 berkaitan Tata Cara Administrasi Kependudukan yang menerangkan tugas negara dalam pemberian optimal untuk pelayanan publik. Oleh sebab itu, dalam memberikan pelayanan publik dibutuhkan pelayanan prima. Sebagai contoh pelayanan kepada warga atau masyarakat seperti pengurusan Akta Kelahiran. Menurut teori Setiawan (2004) Implementasi adalah tentang mengimplementasikan ide-ide yang kemudian diterapkan dalam pengelolaan birokrasi untuk mencapai tujuan. Dalam menciptakan pelayanan administrasi publik secara optimal didukung oleh e-government atau yang biasa dikenal dengan e-gov, yaitu pemanfaatan layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan informasi.

Adanya perkembangan kemajuan teknologi saat ini, tampaknya menjadi peluang bagi Pemerintah Kota Surabaya membuat berbagai aplikasi yang dapat mendukung pelayanan masyarakat. Aplikasi layanan ini telah menjadi inovasi digital oleh pemerintah kota sebagai salah satu wacana inti pengembangan smart city di Surabaya. Pemkot Surabaya memadukan keuntungan investasi mahal di bidang teknologi, inovasi digital, dan aplikasi yang dibuat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi digital ini hadir dalam bentuk

aplikasi layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan juga memfasilitasi keterlibatan masyarakat di kota Surabaya.

Klampid New Generation adalah aplikasi layanan administrasi kependudukan, dimana aplikasi ini memiliki fitur untuk pendaftaran dokumen kependudukan dan status sipil, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, pembuatan akta nikah, pembuatan akta cerai, pindah keluar masuk, pindah kota, penitipan anak, pelayanan e-KTP, pelayanan modifikasi biodata di KK, legalitas, dll. Tidak hanya Klampid Generasi Baru, untuk memudahkan pengurusan dokumen oleh masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah juga bekerjasama dengan Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama. Dalam hal ini, Dispendukcapil mendirikan Lontong Balap dengan Pengadilan Negeri dan Lontong Kupang dengan Pengadilan Agama sebagai inovasi pelayanan satu pintu.

Implementasi penggunaan aplikasi dilakukan setiap hari dengan website Klampid yang diolah oleh staf pelayanan Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya. Jenis pengurusan akta kelahiran adalah jumlah pemohon yang relatif banyak. Layanan permohonan akta kelahiran dapat dilakukan mandiri secara online melalui website Klampid dan bisa menggunakan perangkat e-kios yaitu: <https://klampiddispdukcapil.surabaya.go.id>.e-kios sebagai sarana elektronik yang memfasilitasi pelayanan administrasi publik terutama di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya.

Tabel 1.1 Jumlah Permohonan Akta Kelahiran Warga Kelurahan Tambaksari

NO	BULAN	Proses Tambah Jiwa Kelahiran
		Jumlah Pemohon Tahun 2023
1	Februari	29
2	Maret	87
3	April	43
4	Mei	162
Total		321

Sumber : Laporan Monev hasil pelaksanaan entry Klampid New Generation Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya (Selama magang MSIB 4 bulan)

Namun, setelah melihat keadaan lapangan, peneliti di kantor Kelurahan Tambaksari menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akta kelahiran Klampid New Generation terkadang kurang optimal adanya kendala karena adanya pegawai pelayanan memiliki SDM yang terbatas dan masyarakat belum memahami teknologi yang berkembang melalui prosedur online serta infrastruktur yang belum optimal.

METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif guna mengetahui tata cara menemukan, mengumpulkan,

mengolah dan menganalisis data yang ditemukan dari penelitian. Lokasi yang digunakan untuk penelitian ini yaitu Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya, Jl. Tambaksari No. 35 Surabaya. Tujuan penelitian ini yaitu wujud pengimplementasian dalam pelayanan akta kelahiran melalui Klampid New Generation dimana sebagai bentuk mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya. Dalam teori Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata cara Administrasi Kependudukan dengan fokus pelayanan administrasi kependudukan yang mana serangkaian kegiatan penataan dan pengendalian dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya terdiri indikator sebagai berikut : efisiensi waktu, kemudahan, keamanan dan tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana , serta kedisiplinan, keosnapanan dan keramahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi merupakan suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dan tujuan yang dicapai. Dalam penerapan bidang pelayanan administrasi kependudukan, maka Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya menggunakan sebuah inovasi yang disebut Klampid New Generation. Inovasi tersebut merupakan laman website resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang bertujuan membantu mewujudkan pelayanan proses administrasi kependudukan yang efisien dan efektif . Terutama topik yang dibahas berkaitan pelayanan Akta Kelahiran. Adanya inovasi Klampid New Generation (KNG), maka warga atau masyarakat dapat melakukan permohonan online secara mandiri melalui Android ataupun PC atau e-kios pelayanan Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya.

Layanan yang sering diterima adalah permohonan pengurusan Akta Kelahiran. Klampid membantu warga atau pemohon dalam permohonan akta kelahiran baik baru maupun cetak ulang. Melalui website <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>. warga dapat mudah mengakses untuk permohonan Akta Kelahiran.

Adapun hasil perkembangan dan keberhasilan implementasi pelayanan akta kelahiran secara *Online* melalui Klampid New Generation di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya, analisa dapat dibandingkan menggunakan Pendekatan Teori Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022, yaitu prosedur pelayanan publik menjadi bahan penelitian dengan beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Efisiensi waktu, proses penerbitan berkas Akta Kelahiran yang diberikan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya termasuk dalam kategori sangat baik. Jika semula membutuhkan waktu kurang lebih satu minggu, semua perjanjian permohonan berkas kependudukan kini diterbitkan secara online melalui website Klampid New Generation (KNG) dengan petugas loket pelayanan kelurahan maupun menggunakan perangkat e-kios yang hanya memerlukan waktu penyelesaian sekitar 3-5 hari kerja.

- 2) Kesederhanaan, jika dilihat dari kesederhanaan proses yang diberikan Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya kepada masyarakat dalam kategori yang tepat. Dimana pelayanan memberikan fasilitas pendampingan atau konsultasi, saran dengan papan informasi dan brosur prosedur Klampid sehingga ketika masyarakat ingin melakukan permohonan administrasi kependudukan bisa langsung mengikuti langkah-langkah yang tercantum.
- 3) Keamanan, prosedur pengamanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya bagi masyarakat termasuk dalam kategori tepat. Jika berkas pelayanan administrasi kependudukan seperti dokumen dan surat, keaslian dan keabsahan hukum dapat terjamin, karena website Klampid New Generation atau KNG sudah menjamin kerahasiaan data dan arsip publik.
- 4) Sikap tanggungjawab, petugas pelayanan sangat baik dan tepat waktu dalam menunjukkan kejujuran dan integritas kepada pemohon yang mengurus akta kelahiran. Hal ini tolak kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran melalui Klampid New Generation atau KNG pada e-Kios.
- 5) Sarana dan prasarana, perihal kelengkapan sarana dan prasarana kantor Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya masih kurang optimal karena ada beberapa sarana elektronik yang masih terkendala jaringan atau server gagal, sehingga memperlambat proses pengurusan pelayanan administrasi kependudukan saat mengakses website klampid New Generation atau KNG
- 6) Kedisiplinan, sopan serta ramah. Hal ini mencerminkan visi dan misi kantor Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya yang termasuk dalam kategori sangat baik. Wujud pelayanan petugas yang menunjukkan kesopanan dan kemurahan hati terlihat dari kedatangan warga yang dapat menunjukkan perilaku santun dan baik hati dengan menjawab dan kemudian mengarahkan masyarakat saat meminta kelahiran yang dengan bantuan Klampid New Generation atau KNG.

Faktor – faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran secara online menggunakan Klampid New Generation

Faktor pendukung antara lain sikap pegawai ramah dan tegas, adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP), serta koordinasi juga evaluasi yang baik. Faktor kendala antara lain Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas apalagi arahan Peraturan Walikota pelayanan di tiap – tiap Balai RW, minimnya kesadaran akan administrasi kependudukan juga masyarakat yang masih kurang memahami teknologi serta sarana dan prasarana yang belum optimal.

Dalam hasil penelitian menggunakan wawancara, observasi dan dokumen dari Kelurahan Tambaksari kota Surabaya sebagai sumber data khusus. Sedangkan sumber data umum menggunakan catatan dan buku referensi sebagai sumber informasi di luar lingkup Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya seperti RT/RW. Analisis data menggunakan teori Idrus (2009) yaitu Teknik model yang terbagi empat tahap diantaranya tahap pengumpulan data, tahap reduksi data kemudian tahap penyajian data, tahap penarikan kesimpulan dan tahap verifikasi.

Pengaruh faktor penunjang dalam pelayanan berkas akta kelahiran secara online menggunakan Klampid New Generation :

- 1) Perihal adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) digunakan sebagai pedoman dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab masing-masing unit atau

bagian terkait. Di kantor kelurahan Tambaksari Kota Surabaya, setiap unit atau dinas sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP), antara lain pengurusan akta kelahiran menggunakan Klampid menggunakan mesin e-kios, sehingga SOP tersebut menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

- 2) Dari segi koordinasi dan evaluasi yang baik, petugas khusus bagian pelayanan kantor Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya sangat baik dan kompeten dalam memberikan pelayanan pengurusan akte kelahiran melalui klampid di e-Kios.
- 3) Dalam mewujudkan pelayanan prima perlu adanya sikap pelayanan yang baik dan tanggap dalam menghadapi masyarakat, ada koordinasi yang baik antara kepala desa dengan staf ASN maupun Non-ASN melalui koordinasi vertikal dan horizontal, kemudian dilakukan evaluasi bersama setiap sebulan sekali sebagai evaluasi peningkatan kinerja pegawai dan optimalisasi layanan di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya apakah berjalan optimal atau sebaliknya.

Faktor Kendala dalam pelayanan berkas akta kelahiran secara online menggunakan Klampid New Generation:

- 1) Kurangnya sumber daya manusia (SDM) dalam menangani masalah pelayanan, sehingga diperlukan penambahan pegawai pada bagian loket pelayanan untuk bertugas mengedukasi pengunjung dan kurangnya arahan pegawai yang masih belum bisa mengelola berkas akta kelahiran online.
- 2) Kurang optimalnya kegiatan sosialisasi mengenai prosedur penggunaan Klampid New Generation atau KNG, karena masih banyak masyarakat yang malas dalam pembuatan akta kelahiran online yaitu dengan mendatangi langsung kantor Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya.
- 3) Sarana dan prasarana yang kurang memadai di kantor Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya, terutama pada e-Kios yang tidak bisa digunakan dimana server terkadang tidak stabil dan bagian pelayanan hanya memiliki dua komputer.

KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dan dianalisis melalui metode penelitian dengan teknik deskriptif, implementasi pelayanan akta kelahiran Klampid New generation dapat menjelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat di Kantor Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya. Hal tersebut, menjelaskan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Tambaksari termasuk dalam penilaian baik dalam hal efisiensi waktu, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan.

Adapun beberapa faktor berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online melalui Klampid New Generation (KNG). Faktor pendukung seperti tindak lanjut Klampid New Generation terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pengurusan akta kelahiran, sikap petugas ramah, tegas serta evaluasi secara berkala setiap sebulan sekali terhadap berfungsinya pelayanan Kantor Kelurahan Tambaksari dan Balai – Balai RW Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Koordinasi yang sudah baik di tiap – tiap titik pelayanan Kelurahan Tambaksari. Faktor kendala seperti diketahui adanya kesadaran dan belum memahami oleh masyarakat akan prosedur

permohonan akta kelahiran. Hal tersebut perlu nya memberikan sebuah pemahaman melalui sosialisasi baik ke warga hingga para RT/RW untuk disampaikan kembali kepada warga – warga yang hendak pengurusan Akta Kelahiran.

Dengan adanya peran dari pelayanan publik oleh karyawan dan staff Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya, tujuannya agar semua program terealisasikan dengan baik. Implementasi inovasi Klampid New Generation (KNG) guna meningkatkan daya guna pelayanan kependudukan dapat memberikan keuntungan yaitu berupa pelayanan yang lebih sederhana untuk memudahkan permohonan secara mandiri. Selain efisien dalam segi waktu, pelayanan akan lebih cepat atau efektif. Sehingga dengan hal tersebut memudahkan untuk tidak perlu datang ke Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya. Layanan yang digunakan di Klampid New Generation (KNG) saat ini berbasis aplikasi dan website, tidak seperti layanan sebelumnya dimana pelayanan administrasi kependudukan dahulu masih menggunakan manual. Pelayanan Akta kelahiran di Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya telah mampu memberikan peningkatan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Saran

Saya selaku mahasiswa hanya bisa memberikan saran bagi instansi pemerintah tujuannya agar dalam implementasi program yang dijalankan dapat terlaksana dengan baik dan lancar diantaranya :

1. Untuk meningkatkan kemudahan pelayanan administratif kependudukan khususnya akta kelahiran menggunakan Klampid New Generation (KNG), maka perlu penambahan petugas bagian pelayanan masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan Klampid New Generation atau KNG melalui gawai android atau PC atau e-kios.
2. Minimnya kesadaran dan pengetahuan teknis membuat sebagian masyarakat belum mengetahui cara penggunaan situs Klampid New Generation (KNG), sehingga perlu sosialisasi lebih lanjut di tingkat RT/RW. Sehingga semua lapisan masyarakat dapat menggunakan website Klampid dengan mudah dan terarah.
3. Penerapan Klampid New Generation membawa hasil yang lebih baik yaitu kemudahan pelayanan administrasi. Maka dari itu, Kelurahan Tambaksari Kota Surabaya perlu untuk tetap mempertahankan hal tersebut.
4. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara Klampid New Generation (KNG) dan pembaruan software dan jaringan internet saat menggunakan Klampid pada gawai android atau PC warga.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, B. B. K. (2023). Optimalisasi Kualitas Dalam Pelayanan Kalimasada Dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Di Kantor Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 3(01), 146–150.
- Diana Putri, A., & Roisul Basyar, M. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694–701.

- Gultom, F., Sri, X., Sosiologi, S., & Sosial, J. I. (2022). *Adopsi Inovasi Klampid New Generation Pada Masyarakat Karah*. 137–147.
- Januariska, A. D., & Handoko, R. (2023). *Implementasi Program Kalimasada Metode Door To Door Di Kelurahan Simokerto*. 3(2), 1–7.
- Pada, S., Kependudukan, D., Pencatatan, D., & Kota Batu, S. (2017). *Laporan Magang Riset*.
- Pegirian, K., Semampir, K., Surabaya Krisna Syarif Hidayatulloh, K., & Roisul Basyar, M. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733–740.
- Sea, A., Novaria, R., Wahyudi, E., Negara, S. A., Ilmu, F., & Politik, I. (2023). *INOVASI KLAMPID NEW GENERATION SEBAGAI PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK DI KELURAHAN BARATAJAYA KOTA SURABAYA)*. 3(1).
- Tita Dwi Agustin, & Yusuf Hariyoko. (2022). Analysis of Administrative Services through Online Submission of the Surabaya KNG (Klampid New Generation) Application. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(7), 1083–1094. <https://doi.org/10.55927/fjsr.v1i7.2350>
- Tuban, P. K., Kasus, S., Dinas, D., & Kabupaten, P. (2021). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 1 (2021)*. 1(1), 1–12.