



Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu Melalui Aplikasi *Klampid New Generation* Di Kelurahan Keputran

Shabirah Putri Azzahra¹, Drs. Ananta Prathama M.Si²
Administrasi Publik, UPN “Veteran” Jawa Timur
shabirahputri456@gmail.com

ABSTRACT

Public services are defined as all forms of service activities carried out by service providers as an effort to meet community needs. One of the public service sectors closest to the community environment is the sub-district. Public services have various forms, one of which is making birth certificates. One type of birth certificate is the birth certificate of a mother's child, which is made specifically if the parents are in an unregistered marriage or have become pregnant outside of marriage. In Keputran Village, the preparation of a mother's child's birth certificate document is the same as processing other birth certificates, namely using the Klampid New Generation innovation. KNG itself is very useful for facilitating services because it is considered very effective compared to manual systems. This research method uses descriptive qualitative methods. The theory in this research uses Surabaya Mayor Regulation Number 10 of 2022 concerning Procedures for Implementing Population Administration. The results of this research indicate that the service for making a mother's child's birth certificate at the Keputran sub-district office can be said to be good in 5 aspects, namely related to time efficiency, simplicity, security, responsible attitude of officers, as well as facilities and infrastructure related to making population documents.

Keywords: *Public Services, Birth Certificate, KNG.*

ABSTRAK

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu sektor pelayanan publik yang paling dekat dengan lingkungan masyarakat adalah kelurahan. Pelayanan publik memiliki berbagai macam bentuk salah satunya pembuatan Akta Kelahiran. Salah satu jenis Akta Kelahiran yaitu Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu yang dibuatkan khusus jika orangtuanya menikah siri atau telah hamil diluar pernikahan. Pada Kelurahan Keputran, pembuatan dokumen Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu juga sama seperti pengurusan Akta Kelahiran lainnya yaitu menggunakan inovasi Klampid New Generation. KNG sendiri sangat berguna untuk memudahkan pelayanan karena dinilai sangat efektif dibandingkan dengan system manual. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teori pada penelitian ini menggunakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Hasil penelitian ini menyatakan hasil bahwa pelayanan pembuatan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu di kantor Kelurahan Keputran dapat dibilang baik dalam 5 aspek yaitu terkait Efisiensi waktu, Kesederhanaan, Keamanan, Sikap tanggung jawab petugas, serta Sarana dan Prasarana terkait pembuatan dokumen kependudukan.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Akta Kelahiran, KNG.*

PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat adalah salah satu tugas negara yang tertuang dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Administrasi Kependudukan. Kelurahan merupakan unit organisasi Pemerintah Daerah yang memiliki kedudukan atau keberadaan yang strategis, karena akan berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam permasalahan serta latar belakangnya. Petugas pelayanan kelurahan berada pada posisi yang sangat penting karena dapat mengetahui secara langsung segala kondisi dan permasalahan yang ada dalam masyarakat yang berada pada wilayahnya,

Salah satu wujud pelayanan publik yang banyak diterima oleh Kelurahan Keputran adalah pembuatan Akta Kelahiran. Akta Kelahiran merupakan surat keterangan sipil dan pengakuan negara yang asli atas identitas anak Akta kelahiran tidak hanya untuk seorang bayi yang baru lahir saja. Akta kelahiran bisa dibuatkan untuk orang dewasa. Di Kelurahan Keputran sendiri terdapat kasus pembuatan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu. Akta kelahiran anak seorang ibu adalah akta yang dikeluarkan apabila orangtua dari anak tersebut tidak bisa menunjukkan bukti kepemilikan buku nikah atau tidak melakukan kawin tercatat sehingga tidak adanya akta perkawinan. Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu sendiri dapat disebabkan karena dua faktor. Faktor pertama adalah karena pemohon telah hamil sebelum ia menikah, dan yang kedua karena pemohon melakukan pernikahan secara sirih atau nikah secara sah agama saja, tidak ada Akta Perkawinan yang tercatat oleh negara.

Implementasi yaitu bagaimana mengimplementasikan suatu konsep yang pada akhirnya digunakan dalam penyelenggaraan system birokrasi agar tujuan yang diinginkan segera tercapai. Dalam mewujudkan pelayanan administrasi publik yang optimal, didukung dengan e-government, yaitu pemanfaatan layanan berbasis teknologi. Untuk terus mengembangkan inovasi smart city, Pemerintah Kota Surabaya membuat suatu inovasi digital dalam aspek pelayanan publik yang realisasikan dalam bentuk aplikasi dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan adanya aplikasi *Klampid New Generation*. Aplikasi KNG sendiri

merupakan suatu aplikasi layanan administrasi kependudukan, yang memiliki berbagai macam Fitur pendaftaran dokumen kependudukan.

Berdasarkan data yang ada dalam aplikasi Klampid, sejak bulan Februari hingga Juni tahun 2023, terdapat 3 kasus pengurusan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu yang diajukan di Kelurahan Keputran, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya. Menganalisis fenomena tersebut, penulis berkehendak melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu Melalui Aplikasi *Klampid New Generation* Di Kelurahan Keputran Kota Surabaya”.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan teori keputusan PERWALI Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Administrasi Kependudukan dengan fokus Pelayanan Administrasi Kependudukan, yaitu rangkaian kegiatan structural dan pengendalian dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melewati pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya yang terdiri indikator sebagai berikut:

- 1) Efisiensi waktu,
- 2) Kesederhanaan,
- 3) Keamanan,
- 4) Sikap tanggung jawab,
- 5) Sarana dan Prasarana.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara dan observasi. Setelah data yang dikumpulkan sudah terpenuhi maka proses selanjutnya yaitu peneliti menganalisis agar mendapat gambaran yang jelas terhadap fenomena yang diteliti. Peneliti melakukan observasi di lokus penelitian yaitu di Kelurahan Keputran Kota Surabaya. Wawancara dilakukan kepada beberapa staff pelayanan publik yang ada di Kelurahan Keputran Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi adalah suatu tindakan yang digarapkan oleh pihak yang memiliki kewenangan dengan maksud agar dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Implementasi juga merupakan sebuah aktivitas untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan bantuan suatu sarana agar memperoleh hasil yang diinginkan.

Di Kelurahan Keputran, terdapat tiga kasus pengurusan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu terhitung sejak peneliti melakukan program magang yaitu periode bulan Februari hingga Juni 2023. Akta Kelahiran Anak Seorang ibu dapat disebabkan oleh 2 faktor. Faktor pertama karena anak tersebut telah lahir sebelum tanggal pernikahan kedua orangtuanya (lahir diluar perkawinan) sedangkan faktor kedua adalah karena kedua orangtua bayi melakukan pernikahan sirih sehingga tidak tercatat oleh negara. Dalam pengimplementasian bidang pelayanan administrasi kependudukan, Kelurahan Keputran menggunakan inovasi digital yaitu Klampid New Generation. Dimana Klampid adalah laman website resmi dari Disdukcapil Kota Surabaya yang dipergunakan untuk memudahkan proses pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dengan pelayanan berbasis Klampid New Generation, masyarakat hanya akan akan datang dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan lalu petugas akan memproses data-data para pemohon.

Dalam mengimplementasikan pembuatan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu di Kelurahan Keputran melalui Aplikasi Klampid New Generation, Kelurahan Keputran telah menerapkan Teori Perwali Surabaya No 10 Tahun 2022, dimana prosedur pelayanan publik menjadi bahan penelitian dengan 5 indikator sebagai berikut:

1. **Efisiensi waktu**, Kelurahan Keputran termasuk dalam kategori baik dalam penerbitan dokumen Akta Kelahiran. Waktu proses berkas Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu di Kelurahan Keputran tidak lebih dari tujuh hari kerja sejak terhitung penginputan data. Jika semula membutuhkan waktu yang lama, maka setelah menggunakan Klampid menjadi lebih efisien yakni ada di 5-7 hari kerja. Hal ini disebabkan karena permohonan yang sudah petugas diajukan akan

langsung masuk ke Dispendukcapil Kota Surabaya, ketika data dan dokumen sudah tepat maka akan di verifikasi dan akan dikirimkan kembali melalui Klampid jika dokumen dinyatakan selesai.

2. **Kesederhanaan**, jika dilihat dari kesederhanaan proses yang diberikan Kelurahan Keputran kepada masyarakat dalam kategori yang tepat. Dalam pengurusan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu, petugas selalu memberikan pendampingan dan konsultasi terkait pelayanan akta tersebut serta Petugas pelayanan memberikan brosur terkait syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan untuk melaporkan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu. Syarat-syarat yang dibutuhkan juga hampir sama seperti Akta Kelahiran pada umumnya, yaitu :

- a) Surat Keterangan Lahir dengan cap/stempel asli bukan fotocopy yang dibuatkan oleh Rumah Sakit atau bidan. Jika tidak memiliki surat tersebut dapat digantikan dengan mengisi Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kelahiran yang blangkonya akan diberikan oleh petugas kelurahan. SPTJM tersebut berisi bahwa bayi tersebut adalah benar merupakan anak kandung pemohon dan benar dilahirkan oleh penolong kelahiran.
- b) Surat Pernyataan Anak Seorang Ibu. Surat ini menerangkan bahwa anak tersebut adalah benar merupakan anak diluar perkawinan sehingga benar pula dinyatakan sebagai anak seorang ibu.
- c) Kartu Keluarga pemohon.
- d) Fotokopi Saksi sebanyak dua orang. Saksi tersebut bisa keluarga atau tetangga dari pemohon dengan syarat alamat dalam KTP saksi berada dalam satu RT yang sama dengan pemohon pengajuan berkas.

Lalu, setelah syarat yang dibutuhkan lengkap, petugas akan mulai menginput data dan mengupload berkas dokumen kedalam aplikasi Klampid. Lalu dalam klampid akan berubah status menjadi “dalam proses” dan dalam beberapa hari kerja status tersebut akan berubah menjadi “selesai” dan Akta Kelahiran Anak Seorang ibu siap diambil pemohon.

3. **Keamanan**, prosedur keamanan yang telah diberikan pada masyarakat oleh kelurahan termasuk dalam kategori tepat. Kelurahan Keputran memiliki rak-rak penyimpanan berkas sesuai dengan prosesnya. Pada saat berkas belum di proses,

petugas akan menaruh berkas ke laci nomor satu. Saat berkas sudah selesai di proses hingga keluar e-kitir yang berasal dari Klampid maka petugas akan memindahkan berkas tersebut ke laci nomor dua. Setelah berkas yang diproses selesai maka petugas akan memindahkan lagi berkas tersebut ke laci nomor tiga lalu menghubungi pemohon untuk dapat segera mengambil berkas yang sudah selesai. Selain itu, keaslian dan keabsahan hukum juga terjamin karena aplikasi Klampid New Generation menjamin kerahasiaan data. Selain itu, untuk dapat login ke aplikasi tersebut, petugas juga memiliki password masing-masing dan NIK yang berbeda-beda.

4. **Sikap tanggungjawab atau Responsibility.** Petugas pelayanan di Kelurahan Keputran berhasil melayani masyarakat dengan tepat waktu serta menyiratkan kejujuran dan integritas kepada pemohon yang mengurus Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu. Selama penulis melakukan program magang, tidak ditemukannya satu pun pungutan liar atau “upah kerja” dalam pelayanan. Selain itu, dalam penggunaan Aplikasi Klampid, Petugas akan selalu memantau perkembangan perubahan status dari dalam proses hingga dinyatakan selesai setiap harinya, sehingga jika suatu saat terjadi pengembalian berkas karena suatu hal, maka petugas akan dengan sigap merevisi dan mengupload ulang sesuai permintaan Dispendukcapil.
5. **Sarana dan prasarana.** Terkait sarana dan prasarana di Kelurahan Keputran memiliki 4 komputer di bidang pelayanan administrasi dan 1 komputer untuk pelayanan non kependudukan (aktivasi BPJS Kesehatan). Fasilitas Printer juga tersedia di setiap komputer sehingga para petugas tidak harus mendatangi printer di satu tempat saja. Selain itu fasilitas WiFi yang cepat juga menjadi lebih efektif dalam pengisian data karena tidak adanya terputus dalam koneksi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Implementasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu Melalui *Klampid New Generation* di Kelurahan Keputran sudah menerapkan 5 indikator dalam Perwali Surabaya No 10 Tahun 2022. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu di Kelurahan Keputran menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan termasuk baik karena sudah menerapkan 5 indikator yaitu yang pertama pada Efisiensi

waktu yang dimana dengan adanya aplikasi Klampid ini membuat pelayanan di Kelurahan Keputran lebih cepat dengan hanya memakan waktu paling lambat 7 hari kerja. Kedua pada indikator Kesederhanaan yang dimana dalam pengurusan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu, petugas selalu memberikan pendampingan dan konsultasi terkait pelayanan serta selalu menjelaskan terkait persyaratan-persyaratan apa saja yang dibutuhkan. Ketiga yaitu indikator Keamanan pada Kelurahan Keputran dibidang pelayanan juga baik yang terlihat dari peneliti magang selama 5 bulan selalu hati-hati dan tidak teledor dalam berkas-berkas pemohon. Selain itu, keaslian dan keabsahan hukum juga terjamin karena aplikasi Klampid New Generation menjamin kerahasiaan data. Selanjutnya yaitu Sikap tanggung jawab pada petugas pelayanan di Kelurahan Keputran yang tidak pernah terlibat pungutan liar dan selalu memantau perkembangan proses dokumen para pemohon di aplikasi *Klampid New Generation*. Dan yang terakhir adalah dalam Sarana dan Prasarana Kelurahan Keputran yang sudah memadai dalam hal pelayanan. Oleh sebab itu diterapkannya Inovasi *Klampid New Generation* sangat memberikan keuntungan berupa pelayanan yang efektif. Dengan adanya kasus Pelayanan Akta Kelahiran Anak Seorang Ibu yang sudah baik dan terselesaikan, Kelurahan Keputran Kota Surabaya sudah dinilai mampu untuk memberikan kemudahan sehingga pelayanan publik menjadi berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Fadhila, F. Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi. *Katalogis*, 2(7).
- Hayat, H., & Hidayah, L. Mengoptimalkan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran. *Dialektika*, 2(1), 103-120.
- Saputri, P. N. (2023). IMPLEMENTASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE MENGGUNAKAN KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN SEMEMI KOTA SURABAYA. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(02), 101-107.

Peraturan

Surat Keputusan Walikota Surabaya No.188.45/320/436.1.2/2022 Tentang Penetapan Petugas Registrasi Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Surabaya