

INOVASI KLAMPID DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KELURAHAN BARATAJAYA KOTA SURABAYA

¹Anastasya Priskila Elisabeth Thenu, ²Bambang Kusbandrijo, ³Anggraeny Puspaningtyas

^{1,2&3} Universitas Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email:

¹tasyathenu2001@gmail.com,

²bk.untag@gmail.com,

³anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

Abstrak

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/Lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu terobosan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu dengan adanya program Klampid dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan inovasi Klampid dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori E-Government menurut Harvard JFK School yang memiliki 3 elemen yaitu Support (dukungan), Value (nilai), dan Capacity (kemampuan). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Klampid dalam pembuatan akta kelahiran sudah berjalan dengan baik, dan optimal karena masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya Klampid ini memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan tidak membutuhkan biaya apapun. Namun masih ditemukan hal-hal yang perlu ditingkatkan lagi yaitu seperti sosialisasi yang lebih bagi masyarakat untuk mengerti dan paham akan program yang diterapkan pemerintah dan perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana seperti computer, printer dan scanner.

Kata Kunci: Inovasi; Pelayanan Publik; Klampid; Akta Kelahiran.

Abstract

Public service innovation is said to be a breakthrough initiative from public agencies/institutions in an effort to improve the quality of public services. One of the new breakthroughs to improve the quality of public services provided by the Surabaya City Population and Civil Registry Office is the Klampid program in population administration services, especially the making of birth certificates. This study aims to analyze the success of Klampid's innovation in improving population administration services for making birth certificates in the Baratajaya Village, Surabaya City. The type of research used is descriptive qualitative method. While the research focus uses E-Government theory according to Harvard JFK School which has 3 elements, namely Support, Value, and Capacity. The results of this study indicate that the implementation of Klampid in making birth certificates has been going well, and is optimal because the community can benefit from having this Klampid providing services that are easy, fast, and do not require any costs. However, there are still things that need to be improved, such as more socialization for the community to understand and understand the programs implemented by the government and facilities and infrastructure such as computers, printers and scanners need to be improved.

Keywords: Innovation; Public Service; Klampid; Birth Certificate.

PENDAHULUAN

Masyarakat pada era sekarang ini kian kritis dan semakin menyadari akan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik, sedangkan pemerintah yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat masih belum mampu untuk memenuhi tuntutan tersebut. Dalam UU No. 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi kependudukan (Adminduk) serta peraturan pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23/2006 menjamin seseorang/kelompok penganut penghayatan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk memperoleh hak-hak Administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam akta kelahiran, akta kematian, KTP yang terjamin dalam UU No. 23/2006 tentang Adminduk. Terdapat juga payung hukum lain yaitu peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 mengenai persyaratan serta Prosedur Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pemerintah Kota Surabaya berinovasi dalam implementasi dan pengembangan e-Government melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dimana menjanjikan efisiensi,

kecepatan penyajian informasi, jangkauan global, dan transparansi. Bentuk dari inovasi ini adalah Aplikasi Pendaftaran Penduduk Kota Surabaya “e-lampid”. Dispendukcapil juga memperkenalkan Klampid mobile dengan versi terbaru aplikasi Klampid yaitu Klampid New Generation, dimana sebelumnya hanya dapat diakses melalui web browser kini dapat diakses menggunakan aplikasi sehingga pelayanan publik dapat dilakukan langsung dari rumah, dengan menggunakan perangkat smartphone.

Akhirnya pada tahun 2014, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya mengembangkan portal pendaftaran administrasi kependudukan secara online yaitu e Lampid yang artinya lahir, mati, pindah, datang. Program e-Lampid merupakan sistem informasi publik yang komprehensif. Program ini awalnya terkait dengan program e-Kios yang dibuka oleh Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini langsung di Balai kota pada tahun 2014. Warga dapat mengakses E-Lampid melalui mesin e-Kios, website dan aplikasi SSW (Surabaya Single Windows)

E-Lampid (Elektronik Kelahiran, Kematian, Pindah, Datang) merupakan kependekan dari Kelahiran, Kematian, Pindah, Datang adalah Sistem Informasi Kependudukan terintegrasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dengan adanya E-Lampid ini warga kota Surabaya dapat dengan mudah dalam mengurus surat kependudukan, dimana Akta Kelahiran adalah tanda bukti berisi pernyataan yang sifatnya sangat penting dan diperlukan untuk mengatur dan menyimpan bahan keterangan tentang kelahiran seorang bayi dalam bentuk selebar kertas yang sudah di cetak. Akta lahir ini mengacu kepada setiap catatan resmi yang dibuat berlandaskan undang-undang yang resmi menetapkan hal-hal mengenai kelahiran seorang anak dan juga berlaku pada salinan lembaran pencatatan akta lahir yang dapat di pertanggungjawabkan keasliannya.

Dengan inovasi layanan kependudukan online ini, pemohon tidak terlalu harus antri panjang, karena saat keluar dari organisasi kependudukan, pemohon tidak harus datang langsung ke titik pelayanan Dispendukcapil atau kantor kecamatan, melainkan cukup dengan melakukan pendaftaran. masyarakat yang hendak mengurus akta kelahiran di

e Lampid, Pemohon hanya perlu menggunakan komputer atau perangkat yang terhubung dengan internet untuk mendaftar. Jadi lebih cepat, efisien dan pasti menghemat waktu. Selain itu, juga lebih ramah lingkungan karena teknologinya mengurangi penggunaan kertas. proses berkas pemohon juga lebih cepat, karena terintegrasi secara teknologi sedemikian rupa sehingga hanya membutuhkan waktu 3 hari kerja untuk mengatur pengurusan kependudukan melalui e-Lampid.

Program tersebut bernama e-lampid, yang kini berubah menjadi Klampid New Generation. Aplikasi ini merupakan aplikasi manajemen kependudukan yang fungsinya adalah untuk mengurus dokumen kependudukan dan pendaftaran register kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta nikah, pembuatan akta cerai, pembuatan akta kematian, pindah dalam kota dan pindah datang, pindah keluar hak asuh anak, layanan ganti biodata pada kartu keluarga, layanan e-KTP, legitimasi, dll.

Namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan khususnya pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan

Baratajaya yaitu: Pertama, bagian pelayanan memiliki fasilitas yang terbatas seperti komputer, printer dan scanner. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Baratajaya. Kedua, teknologi pembuatan akta kelahiran yang kini dapat diakses secara online, yakni melalui aplikasi Klampid, belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini didapat dari hasil wawancara bersama masyarakat yang mengajukan terkait pengurusan akta kelahiran, dan petugas juga melaporkan bahwa masyarakat khususnya lanjut usia masih bingung mengurus administrasi kependudukan melalui online secara mandiri, sehingga masih banyak masyarakat yang hendak mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran datang ke kantor Kelurahan Baratajaya.

Ketiga, jaringan atau server yang tidak stabil sehingga aplikasi Klampid tidak berfungsi dengan baik. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan kepala Kasi Pemerintahan, pegawai Kelurahan Baratajaya dan tentunya para warga yang mengeluhkan ketika mulai menyelesaikan proses pengurusan

administrasi kependudukan dengan aplikasi Klampid tiba-tiba mengalami error/kesalahan server.

METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilakukan untuk memperoleh data serta menghasilkan kesimpulan yang ada di lapangan. Teori Harvard JFK School yang menyatakan bahwa suksesnya pengembangan e-government bergantung pada elemen - elemen sukses yaitu Support (dukungan), Value (nilai), dan Capacity (kemampuan). Berdasarkan hal tersebut diatas maka dengan ini peneliti menetapkan fokus penelitian pada Inovasi Klampid dalam pembuatan Akta Kelahiran di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Support/Dukungan

Disepakatinya kerangka E-Government. Dukungan dari Pemerintah sangat penting untuk perkembangan layanan Electronic Government pada pengurusan akta kelahiran secara online, sehingga support atau dukungan Pemerintah menjadi salah satu faktor keberhasilan program Klampid. Dalam rencana strategis Dispendukcapil Kota Surabaya tahun 2021-2026, aplikasi

Klampid adalah salah satu dari inovasi pelayanan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menata administrasi dan teratasinya permasalahan pembangunan sumber daya manusia di Kota Surabaya pembuatan akta kelahiran berbasis online. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Baratajaya sudah mengimplementasikan E-Government yaitu Klampid dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran.

Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu)

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam pelaksanaan program ini, para operator yang bertugas di bagian validasi permohonan akta kelahiran sebelumnya sudah mengikuti pelatihan – pelatihan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil. Kriteria yang harus dimiliki oleh operator yaitu mampu memahami teknologi seperti cara menggunakan komputer dan mampu mengikuti perkembangan Klampid yang akan datang. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Baratajaya bahwa hal ini sudah diterapkan oleh Kelurahan Baratajaya dengan tersedianya para

pegawai yang handal dan berkompetensi dalam bagian pengurusan administrasi pembuatan akta kelahiran, pelayanan yang diberikan juga sudah cepat, mudah dan tidak berbelit-belit.

Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktural

Dengan dibangunnya infrastruktur dan superstruktural sebagai pendukung terlihat bahwa keberadaan landasan hukum dan dokumen perencanaan yang menata suatu program sangat diperlukan dalam pelaksanaan Klampid agar sejalan dengan aturan yang berlaku. Hal ini dibutuhkan komitmen antar organisasi perangkat daerah seperti Dinas Komunikasi dan Informatika yang menyediakan infrastruktur TIK untuk kebutuhan pelaksanaan E-Government seperti penyediaan server, penyediaan jaringan dan aplikasi. Pemerintah Kota Surabaya menyediakan E-Kios pelayanan publik yang tersebar di seluruh Kantor Kecamatan dan Kelurahan termasuk Kelurahan Baratajaya. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Baratajaya bahwa sudah terdapat E-Kios pelayanan publik.

Disosialisasikannya konsep E-Government

Berkembangnya inovasi pelayanan berbasis E-Government melalui program pembuatan akta kelahiran secara online tidak lepas dari peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta pemerintah daerah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui penggunaan program Klampid khususnya untuk mengajukan permohonan pengurusan akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Baratajaya sendiri sosialisasi telah dilakukan oleh para pegawai Kelurahan kepada masyarakat yaitu 2 kali dalam 1 bulan melalui pertemuan di balai RW dan selebihnya hanya melalui WA grup.

Gambar 1 Dokumentasi wawancara dengan Staff Kelurahan Baratajaya



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Value /Nilai
Elemen value merupakan manfaat yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan E-Government melalui Klampid dalam mengurus akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Baratajaya bahwa masyarakat sangat puas dan merasakan manfaat dari program Klampid ini, yaitu memberi kemudahan kepada masyarakat tidak perlu bolak balik lagi untuk mengecek progress permohonan apakah dokumennya sudah jadi apa belum. Kemudian pelayanan yang diberikan semakin cepat, permohonan akan selesai dalam waktu 2-3 hari.

Gambar 2 Dokumentasi wawancara dengan warga Kelurahan Baratajaya (Ibu Titik)



Sumber: Dokumen Peneliti

Capacity/Kemampuan

Ketersediaan sumber daya finansial. Sumber daya finansial tidak hanya bersumber dari dana APBD Kota Surabaya tapi juga ada bantuan CSR (Corporate Social Responsibility) yang memberikan bantuan infrastruktur, jelas ini adalah hal yang penting. Karena sulit untuk dapat menjalankan program yang baik dan lancar jika faktor finansial tersebut tidak terpenuhi. Tentu sebelum menjalankan program Klampid Dpendukcapil memastikan dana finansial tercukupi agar dapat berjalan dengan lancar dan sukses. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Baratajaya untuk anggaran dalam menjalankan program Klampid ini, adalah tanggung jawab Dpendukcapil yang punya sebagai operator.

Ketersediaan infrastruktur Teknologi Informasi

Untuk menjalankan pelayanan secara online maka itu perlunya ketersediaan sumber daya infrastuktur teknologi karena 50% kunci keberhasilan terletak pada pelaksanaan pelayanan online melalui E-Government. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Baratajaya, Infrastruktur teknologi yang ada di Kelurahan Baratajaya sudah cukup baik dan memadai namun harus dilakukan update

kedepannya dan diperlukan backup atau tambahan jaringan internet agar stabil, maka perlu ditambah lagi performanya seperti pengadaan komputer agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat maksimal.

Ketersediaan sumber daya manusia

Ketersediaan sumber daya manusia dapat menjadi salah satu faktor berhasilnya E-Government yang tidak lepas dari peran kualitas sumber daya manusia tersebut. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kelurahan Baratajaya bahwa sumber daya manusia oleh para pegawai di Kelurahan sudah memiliki kompetensi atau skill di bidangnya. Para pegawai juga diberikan pelatihan dari Dpendukcapil sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik. Dikarenakan sekarang ini para pegawai dalam memberikan pelayanan dituntut haru cekatan dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Gambar 3 Dokumentasi wawancara dengan warga Kelurahan Baratajaya (Ibu



Sumber: Dokumentasi Peneliti.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi Klampid dalam pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Baratajaya menurut teori E-Government Harvard JFK School of Government sudah berjalan baik dan optimal karena masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya Klampid ini memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan tidak membutuhkan biaya apapun. Namun masih ditemukan hal-hal yang perlu ditingkatkan lagi yaitu seperti sosialisasi yang lebih bagi masyarakat untuk mengerti dan paham akan program yang diterapkan pemerintah dan perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana seperti computer, printer dan scanner.

REFENSI

Dewi, W. S. (2021). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
<https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9502>

Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021).

Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90.
<https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>

Florence, S. (2018). Inovasi Pelayanan Publik (Studi tentang Surabaya Intelligent Transport System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435.

<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>

Wulandari, H. (2020). Efektifitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Goverment. Skripsi, 21.
http://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/295/S1FIA_21601091065_HERLINA_WULANDARI.pdf?sequence=1.