

Implementasi Program Administrasi Kependudukan Pada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya

Shelvia Dwi Indriani¹, Tjitjik Rahaju²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Email: shelviadwi.21064@mhs.unesa.ac.id

Received: May 15, 2025 | Accepted: July 10, 2025 | Published: July 28, 2025

Abstract

The population administration program is a Surabaya City government policy to optimize services and ensure that rights ownership of citizen identity can be accessed easily and quickly. Babatan subdistrict is one of the subdistricts implementing the program and problems were found the low level of birth certificate ownership and there were still people who did not know about the program. This research analyzes the implementation of the program in Babatan Subdistrict birth certificate service, using a descriptive method with a qualitative approach. Data was collected through observation, interviews, and documentation, with both primary and secondary data sources. Data analysis techniques through data collection, data reduction, data presentation and verification. The focus of this research by Edward III theory: communication, resources, disposition, bureaucratic structure. The results of research on communication indicators still found obstacles as information distribution to the public is uneven. In the resource indicators, there were issues with facilities, such as computers lacking camera features, and problems with the Klampid Application. The disposition indicator showed a strong commitment to program implementation, while the bureaucratic structure followed Standard Operating Procedures (SOP). Recommendations include intensive communication and raising awareness about adult birth certificate ownership, adding webcams to computers, and officers being more active in communicating if there are application problems that result in delays in completion.

Keywords: *Implementation, Population Administration, Birth Certificate.*

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia turut memberikan perhatian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari undang-undang tersebut yaitu mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas (hak, tanggung jawab, kewajiban) oleh pihak-pihak penyelenggara pelayanan publik, mewujudkan sistem pelayanan publik yang layak, penyelenggaraan pelayanan publik sesuai perundang-

undangan serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat (Sopyan & Rahaju, 2023).

Salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Hal itu sebagai dasar

*Corresponding author.

E-mail: shelviadwi.21064@mhs.unesa.ac.id

kebijakan dan penyempurnaan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang semakin profesional, dinamis dan tertib (Angkat et al., 2017).

(Angkat et al., 2017).

Pemerintah juga berupaya untuk memenuhi kepemilikan identitas penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan secara cepat dan tepat dengan menetapkan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan (Permendagri, 2018).

Meskipun demikian, masyarakat masih mengeluhkan permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan survey populi center, yang merupakan survey terhadap opini publik dan kebijakan publik. Pada tahun 2021, ditemukan bahwa keluhan masyarakat yang paling banyak yaitu persyaratan berbelit-belit sebanyak 11,4% dan masalah waktu pelayanan yang lambat sebanyak 11,3% (Sopyan & Rahaju, 2023). Sehingga hal itu menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan belum cukup baik karena masih banyak masyarakat yang mengalami kendala pada prosedur yang rumit dan ketidakpastian waktu pelayanan.

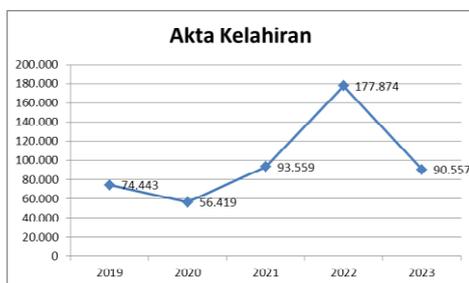
Selain itu, di beberapa daerah juga masih ditemukan masalah terkait penyelesaian dokumen kependudukan. Contohnya di Kota Dumai, pelayanan yang semestinya selesai dalam waktu 25 menit sampai 4 jam kerja dalam

pelaksanaannya membutuhkan waktu 7 hari kerja. Sehingga menunjukkan waktu penyelesaian belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) (Refdi et al., 2022). Kemudian di Jakarta juga mengalami hal serupa, terjadi keterlambatan dalam proses penerbitan KTP sebanyak 155.555 warga. Akta kelahiran juga mengalami keterlambatan lebih dari dua puluh empat jam, bahkan bisa sampai berhari-hari (Rizqi, 2022). Penerbitan akta kelahiran di Papua juga mengalami permasalahan serupa, proses pembuatan akta kelahiran yang seharusnya selesai dalam 7 (tujuh) hari ternyata melebihi waktu yang ditentukan (Aini & Rachman, 2020).

Adanya berbagai permasalahan terkait keterlambatan pelayanan administrasi kependudukan akan berakibat pada rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal itu dikarenakan prosesnya memakan waktu yang lama. Kondisi tersebut kemudian akan memunculkan masalah seperti keterlambatan pembuatan dokumen kependudukan yang mengakibatkan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan menjadi rendah (Pratami et al., 2023). Tingkat kepemilikan dokumen kependudukan yang rendah juga dapat disebabkan pemahaman masyarakat yang kurang terhadap urgensi kepemilikan dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat akan mengurusnya ketika benar-benar mendesak seperti untuk keperluan sekolah dan bekerja (Ardayanti, 2021).

Pemerintah Kota Surabaya sebagai salah satu kota yang masih menghadapi kendala dalam kepemilikan akta kelahiran, telah mencatat puluhan ribu kasus keterlambatan pelaporan kelahiran bayi sepanjang tahun 2023 (Trama, 2024). Berikut data kepemilikan akta kelahiran Kota Surabaya dalam waktu lima tahun terakhir.

Grafik 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran di Kota Surabaya Tahun 2019-2023



Sumber: Disdukcapil Kota Surabaya, 2023

Berdasarkan data tersebut, penerbitan akta kelahiran mengalami fluktuasi dalam waktu 5 tahun terakhir. Puncaknya pada tahun 2022, mengalami penurunan yang cukup signifikan menjadi 90.557 akta. Sehingga sampai tahun 2023, jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran mencapai 1.677.024 dari total penduduk Kota Surabaya sebanyak 3.000.000 jiwa (Disdukcapil Surabaya, 2023).

Untuk menanggapi permasalahan tentang tingkat kepemilikan akta kelahiran yang rendah, kemudian Pemerintah Kota Surabaya menetapkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa penyelesaian dokumen kependudukan tidak lebih dari 24 jam. Dikecualikan jika permohonan masuk diluar jam kerja, terjadi gangguan jaringan, terjadi kelangkaan blangko KTP-el, menunggu jawaban instansi lain, belum dilaksanakannya pencatatan perkawinan, dan belum ditandatanganinya register akta catatan sipil (Perwali, 2024). Sehingga tidak lebih dari satu hari jika persyaratan dinyatakan lengkap, maka dokumen dapat diterbitkan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Program tersebut dijalankan oleh

setiap Kelurahan dan Kecamatan di Kota Surabaya sejak April 2024 melalui penggunaan Aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*. Aplikasi Klampid ini merupakan aplikasi yang membantu untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan. Adanya aplikasi ini sebagai solusi bagi masyarakat yang ingin menghemat waktu dan tenaga dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, karena bisa diakses secara mandiri atau melalui petugas registrasi di kelurahan setempat (Trama, 2024). Salah satu kelurahan yang telah menjalankan program administrasi kependudukan yaitu Kelurahan Babatan. Berikut disajikan tabel data pengurusan administrasi di Kelurahan Babatan:

Tabel Data Adminduk Kelurahan Babatan Tahun 2023

Dokumen	Memiliki	Belum Memiliki	Persentase Belum Memiliki
KTP	22.929	474	1,6%
Akta Kelahiran	16.046	13.212	44,87%
Akta Cerai	608	121	0,4%
Akta Kawin	11.582	2.405	8,1%
KIA	4.475	2.282	7,7%

Sumber : Diolah dari Website Disdukcapil Surabaya, 2025

Berdasarkan tabel data tersebut, maka layanan administrasi yang masih belum banyak dimiliki masyarakat yaitu akta kelahiran. Berdasarkan data konsolidasi bersih Dispendukcapil Surabaya tahun 2023, Kelurahan Babatan terdiri dari 29,441 jiwa, dengan rincian Laki- laki sebanyak 14,649 jiwa dan Perempuan sebanyak 14,792 jiwa (Disdukcapil Surabaya, 2023). Sehingga sebanyak 13.212 dari total 29,441 jumlah penduduk belum memiliki dokumen akta kelahiran. Hal ini menunjukkan 44,87% atau hampir setengah penduduk Kelurahan

Babatan belum memiliki akta kelahiran.

Masalah implementasi yang muncul pada saat awal penelitian program, ditemukan adanya kemungkinan komunikasi atau penyebaran informasi yang belum merata kepada masyarakat. Masalah lainnya ditemukan pada Aplikasi Klampid sebagai sumber daya sarana dan prasarana yang beberapa kali mengalami kendala teknis sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen kependudukan.



Gambar Gangguan Jaringan Aplikasi KNG Sumber: Instagram Dispendukcapil Surabaya (diakses 18 November 2024)

Selain itu, juga ditemukan kendala pada penerbitan dokumen kependudukan yang belum sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Hal itu karena berkas yang tidak lengkap dan pemohon tidak memberikan nomor telepon yang valid. Sehingga petugas kesulitan untuk memberi informasi terkait syarat pengurusan yang harus dilengkapi dan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pelayanan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mendeskripsikan lebih lanjut dengan mengambil judul **“Implementasi Program Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Akta Kelahiran)”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012) pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data dalam bentuk deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang menjadi objek penelitian dan menghasilkan perilaku yang dapat diamati secara langsung. Lokasi penelitian ini di Kelurahan Babatan, Jalan Raya Menganti Babatan Nomor 2, Kecamatan Wiyung, Kota Surabaya.

Dalam penelitian ini berfokus pada “Implementasi Program Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Akta Kelahiran)” berdasarkan teori implemementasi menurut George C. Edward III dalam Agustino (2014) yang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu sumber data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan dan sumber data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan subjek penelitian diantaranya Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Petugas Dispendukcapil Surabaya yang ditempatkan di Kelurahan Babatan, Staf Pelayanan, Petugas Balai RW, Pengelola Balai RW, Kader Surabaya Hebat (KSH) dan masyarakat yang mengurus akta kelahiran di Kelurahan Babatan.

Beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan pola analisis model interaktif Miles & Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akta kelahiran merupakan dokumen hasil pencatatan sipil yang membuktikan status hukum anak secara perdata. Adanya dokumen akta kelahiran tersebut dapat menunjukkan orang tua sah anak secara hukum. Oleh karena itu, pencatatan kelahiran merupakan bentuk tertib administrasi kependudukan bagi masyarakat dan sebagai bukti yang digunakan untuk menunjukkan legalitas anak secara hukum. Dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan merujuk pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada peraturan tersebut telah dilakukan perubahan jangka waktu pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerbitan dokumen secara cepat dan tepat dalam rangka memenuhi kepemilikan identitas penduduk.

Program ini ditetapkan pada tanggal 1 April 2024 oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan salah satunya akta kelahiran. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan akta kelahiran juga dapat dibantu oleh petugas registrasi yang berada di kantor kecamatan dan kelurahan. Pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini dibantu dengan penggunaan Aplikasi SIAK dan Sistem Informasi pendukung pelayanan kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Sistem informasi pendukung layanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu bernama

Aplikasi *Klampid New Generation (KNG)*. Aplikasi ini diluncurkan sejak bulan Juli tahun 2022. Aplikasi ini berbasis website yang dapat diakses menggunakan *computer* ataupun *smartphone* baik itu android atau iOS melalui laman website klampid <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>. Kemudian, untuk mendeskripsikan Implementasi Program Administrasi Kependudukan di Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Akta Kelahiran), peneliti menggunakan teori implemementasi menurut George C. Edward III dalam Agustino (2014) yang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berikut uraian hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi:

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam jalannya proses implementasi kebijakan. Komunikasi yang kurang baik akan mempengaruhi dan menimbulkan dampak-dampak yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan kebijakan publik. Akan tetapi jika komunikasi yang disampaikan secara jelas dan dapat diterima masyarakat dengan baik, maka dapat mengurangi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan (Desrinelti et al., 2021). Pada indikator komunikasi ini dikaji dari bagaimana proses komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kepada Kelurahan Babatan selaku pelaksana di tingkat kelurahan dan masyarakat sebagai pihak eksternal. Adapun hasil penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) indikator diantaranya:

a. Transmisi

Transmisi pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini dilakukan secara berjenjang. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

memberikan sosialisasi pelaksanaan program secara online melalui kegiatan Surabaya belajar yang biasanya disebut semut ireng atau semua staf sinau bareng. Setelah sosialisasi tersebut, kemudian diikuti surat edaran kepada setiap kelurahan untuk memasang banner pelayanan 1x24 jam di setiap kelurahan dan balai RW.



Gambar Layanan Adminduk Selesai 1x24 Jam Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Selain melalui pemasangan banner, bentuk komunikasi lainnya yang dilakukan kelurahan untuk menginformasikan adanya program yaitu melalui pesan *whatsapp* kepada RT, RW dan KSH serta melalui media sosial seperti instagram. Namun pada pelaksanaannya masih ditemukan kendala. Sebab tidak semua masyarakat dapat mengikuti informasi yang disebarkan di media sosial seperti whatsapp dan instagram. Hal itu salah satunya dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki handphone.

Selain itu, kendala lain juga ditemukan terkait kepemilikan akta kelahiran di Kelurahan Babatan yang belum banyak dimiliki orang dewasa. Hal itu didukung dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas anak usia 0-18 tahun pada tahun 2024 telah memiliki dokumen akta kelahiran. Dengan demikian, menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran yaitu berasal dari golongan orang dewasa. Meskipun sudah ada upaya sosialisasi yang dilakukan

Kelurahan Babatan dengan mengemas informasi persyaratan akta kelahiran dewasa melalui postingan instagram, tetapi masih banyak orang dewasa yang belum memiliki akta kelahiran.



Gambar Persyaratan Akta Kelahiran Dewasa Sumber: Instagram Kelurahan Babatan

b. Kejelasan

Kejelasan dalam implementasi program administrasi kependudukan pada pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini dapat diterima dan dipahami oleh pelaksana serta masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini dibuktikan dengan pemahaman pelaksana dari tingkat lurah, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik hingga petugas pelayanan di Kelurahan Babatan yang telah memahami tujuan program yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat melalui percepatan penerbitan dokumen.

Masyarakat juga mengatakan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Mbak Azizah mengatakan bahwa:

“Tepat waktu dan cepet kok prosesnya, nggak sampai 1x24 jam sudah jadi. Kemudian pas ambil akta kelahirannya di kelurahan juga cepet” (Wawancara, 10 Desember 2024)

Sehingga pada kejelasan ini telah menunjukkan pemahaman Kelurahan Babatan terhadap pelaksanaan program. Setiap pelaksana di Kelurahan Babatan

telah memahami adanya program yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan.

Sehingga adanya pemahaman terhadap pelaksanaan program tersebut menunjukkan kejelasan yang telah diterima oleh Kelurahan Babatan dan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan akta kelahiran yang diterima oleh masyarakat karena mendapatkan penerbitan dokumen akta kelahiran yang cepat.

c. Konsistensi

Konsistensi merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dan tidak berubah-ubah sehingga menjamin kebenaran informasi yang disampaikan. Konsistensi Kelurahan Babatan dalam melaksanakan program pelayanan akta kelahiran ini dapat dilihat dari petugas yang konsisten mengikuti aturan yang berlaku berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024. Sehingga setiap petugas harus merujuk pada persyaratan dalam peraturan tersebut ketika memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat.

Selain itu, Kelurahan Babatan juga menyatakan untuk selalu konsisten mengikuti setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Kegiatan ini biasanya disebut kegiatan Surabaya Belajar atau zoom semut ireng (semua staf sinau bareng) yang diadakan setiap hari kamis melalui *zoom meeting*. Melalui kegiatan pembelajaran tersebut dapat menambah wawasan petugas dalam melakukan proses administrasi khususnya di pelayanan kelahiran. Sehingga pada indikator konsistensi telah menunjukkan konsistensi Kelurahan Babatan terhadap

pelaksanaan pelayanan akta kelahiran.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor yang juga memiliki pengaruh dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya memiliki peran yang sama pentingnya seperti komunikasi. Sumber daya pada pelaksanaan program harus selalu ada untuk memberikan dukungan selama proses implementasi kebijakan. Adanya sumber daya ini melibatkan kemampuan setiap pihak atau individu-individu yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan. Sehingga keberadaan sumber daya harus dimanfaatkan secara efisien agar dapat dapat mencapai tujuan dari implementasi kebijakan (Widodo, 2021). Adapun indikator sumber daya menurut George

C. Edward III dalam Agustino (2014) terdiri dari:

a. Staf

Dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan dibutuhkan staf yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik sejalan dengan setiap pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia atau staf yang terlibat dalam pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan yaitu berjumlah 23 orang diantaranya sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik (1 orang)
2. Pegawai SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (1 orang)
3. Petugas Pelayanan/Registrasi (3 orang)
4. Petugas Balai RW (18 orang)

NO.	NAMA BALAI RW	NAMA PETUGAS	KETERANGAN AKTIF
1	RW 01	AGUS BUDI SETIJO UTOMO	STAF KELURAHAN BABATAN
		BRIAN SETYA A.	SATPOL PP KOTA SURABAYA
2	RW 02	DIMAS ENGGAL A.	STAF KELURAHAN BABATAN
		AHMAD ZAKKI	SATPOL PP KOTA SURABAYA
3	RW 03	ACHMAD BURHAN	STAF KELURAHAN BABATAN
		FIRMAN DENNY TAUFIK P.	SATPOL PP KOTA SURABAYA
4	RW 04	EVI KUSUMA W.	STAF KELURAHAN BABATAN
		ADAM JULIAN PRADANA	SATPOL PP KOTA SURABAYA
5	RW 05	AISAH	STAF KELURAHAN BABATAN
		MOH. SAFIK A.	SATPOL PP KOTA SURABAYA
6	RW 06	SUGIATI	STAF KELURAHAN BABATAN
		ABDUL GHOFUR	SATPOL PP KOTA SURABAYA

7	RW 07	EMIL NOVITA H.	STAF KELURAHAN BABATAN
		MOCHAMAD MULTASEM	SATPOL PP KOTA SURABAYA
8	RW 08	BAGUS YUWONO	STAF KELURAHAN BABATAN
		HERLAMBAANG DARMAWAN	SATPOL PP KOTA SURABAYA
10	RW 10	NUR FITRIA	STAF KELURAHAN BABATAN
		JOKO SAMPURNO	SATPOL PP KOTA SURABAYA

Tabel Data Petugas Balai RW Kelurahan Babatan Tahun 2024

Sumber: Data Kelurahan Babatan, 2025

Selain itu, staf yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini telah mendapatkan pelatihan penggunaan Aplikasi Klampid. Hal itu diketahui dari hasil wawancara dengan Pak Enggal selaku petugas pelayanan di Kelurahan Babatan bahwa:

“Dulu waktu awal adanya klampid itu ada semacam pelatihan dan sosialisasi di siola, jadi setiap petugas itu dikumpulkan untuk mengikuti kegiatan tersebut.”
(Wawancara, 10 Desember 2024)

Dengan demikian, pada indikator ini telah terdapat staf dengan penguasaan dan kompetensi sesuai dengan bidang yang dimiliki. Hal ini dibuktikan dengan keikutsertaan setiap petugas dalam pelatihan penggunaan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) untuk mendukung terlaksananya pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan.

b. Informasi

Berkaitan dengan informasi yang diperoleh atau yang wajib diketahui terkait pelaksanaan kebijakan. Pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini telah tersedia informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait pelaksanaan program. Informasi tentang pelaksanaan pelayanan akta kelahiran selama 1x24 jam sebelumnya juga disosialisasikan pihak Dispendukcapil melalui kegiatan zoom semut ireng dan surat edaran. Adanya informasi yang diberikan melalui kegiatan zoom semut ireng tersebut dapat membantu memberikan informasi seputar

administrasi kependudukan dan sebagai wadah untuk menyelesaikan permasalahan tentang administrasi kependudukan seperti pelayanan akta kelahiran.



Gambar Kegiatan Zoom Semut Ireng

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Dengan demikian, pada indikator informasi ini telah dilaksanakan Kelurahan Babatan dengan menerima informasi dari pihak pelaksana di tingkat dinas tentang pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Informasi tersebut diterima melalui kegiatan zoom Semut Ireng (Semua Staf Sinau Bareng) dan dalam pelaksanaannya tidak ditemukan kendala.

c. Wewenang

Berkaitan dengan kewajiban, tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pelaksana ketika melaksanakan sebuah pekerjaan. Wewenang pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini ditunjukkan dengan pemahaman setiap petugas terkait kewenangan yang dimiliki. Wewenang tersebut diantaranya pemahaman terhadap aturan, persyaratan, ataupun pemahaman terhadap aplikasi. Sehingga ketika petugas mengajukan permohonan akta kelahiran harus memahami beberapa kewenangan tersebut.

Namun pada petugas Balai RW yang diperbantukan dari Pemerintah Kota Surabaya tidak diberi kewenangan untuk memberikan pelayanan melalui Aplikasi Klampid karena riskan terjadi kesalahan. Sehingga kewenangan petugas tersebut yaitu untuk menginformasikan terkait persyaratan dan sebagai pendamping petugas kelurahan ketika melakukan

pelayanan di balai RW.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diketahui bahwa petugas telah memahami kewenangan yang berkaitan dengan tugas untuk memberikan pelayanan akta kelahiran. Pak Bekti selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Petugasnya disini itu informatif dalam menjelaskan persyaratan akta kelahiran mbak, jadi saya sebagai pemohon itu mudah memahami terkait persyaratan apa saja yang harus dilengkapi” (Wawancara, 10 Desember 2024)

Dengan demikian, hal itu membuktikan bahwa setiap pelaksana di Kelurahan Babatan telah memahami wewenang dan tugas yang dimiliki dalam pelayanan akta kelahiran. Sehingga adanya pemahaman petugas terhadap wewenang tersebut dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

d. Fasilitas

Pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran ini harus mendapat dukungan dari keberadaan sarana dan prasarana yang memadai. Hal itu untuk memaksimalkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat diketahui bahwa fasilitas yang ada di Kelurahan Babatan telah tersedia dan cukup lengkap untuk mendukung terlaksananya pelayanan akta kelahiran.



Gambar Kondisi Kantor Kelurahan Babatan
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Fasilitas yang tersedia di kantor Kelurahan Babatan ini diantaranya

terdapat computer, printer, AC, meja, kursi, mesin antrian, telepon, proyektor, wifi, speaker dan televisi. Untuk fasilitas di Balai RW yaitu ada computer, printer, meja, kursi dan wifi. Beberapa fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan dan Balai RW tersebut merupakan bantuan dari pemerintah Kota Surabaya untuk mendukung terlaksananya pelayanan akta kelahiran secara maksimal.

Tabel Data Fasilitas Kantor Kelurahan Babatan

No.	Nama Fasilitas	Jumlah
1.	Komputer	9
2.	Printer	9
3.	AC	4
4.	Meja	>5
5.	Kursi	>10
6.	Mesin Antiran	1
7.	Telepon	1
8.	Proyektor	1
9.	Wifi	2
10.	Speaker	1
11.	Televisi	1

Sumber: Diolah Penulis, 2025

Namun masih ditemukan kendala pada setiap *computer* di kantor kelurahan dan Balai RW yang tidak dilengkapi dengan fitur kamera. Padahal proses pengajuan permohonan akta kelahiran di Aplikasi Klampid ini diharuskan untuk untuk mengambil foto pemohon secara *real time*. Fakta ini didukung dengan pernyataan Ibu Warmi selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa:

“Sebenarnya untuk sarana dan prasarana itu ada kurang begitu support. Kan dalam pelayanan Klampid itu dibutuhkan kamera, sementara pc kita tidak menggunakan kamera sehingga teman-teman pelayanan melakukan inovasi dengan menggunakan handphone, jadi menggunakan double device handphone dan pc.” (Wawancara, 9 Desember 2024)

Selain itu, juga ditemukan kendala pada Aplikasi Klampid yang mengalami gangguan teknis seperti *maintenance*. Sehingga hal itu berakibat pada keterlambatan penyelesaian dan penerbitan dokumen akta kelahiran selama 1x24 jam. Namun petugas di Kelurahan Babatan memaklumi hal tersebut, sebab adanya kendala mungkin diakibatkan perbaikan pada aplikasi itu sendiri ataupun kendala dari pusat. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga selalu menginformasikan jika ada kendala sehingga petugas dapat mengetahui dan berupaya memberikan solusi dengan meminta nomor *handphone* pemohon agar memudahkan komunikasi.

3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap pelaksana yang ditunjukkan terhadap pelaksanaan sebuah kebijakan atau program. Jika pelaksana kebijakan menunjukkan sikap positif dan mendukung adanya kebijakan, maka sangat memungkinkan terlaksananya kebijakan sesuai dengan tujuan awal kebijakan dibuat. Sebaliknya, jika pandangan pelaksana bertentangan dengan pembuat kebijakan, maka proses pelaksanaan kebijakan akan menjadi sulit untuk dijalankan. Oleh karena itu, sikap dan pandangan pelaksana kebijakan ini dapat mempengaruhi keberhasilan kebijakan atau program (Winarno, 2016).

Sikap Kelurahan Babatan dalam menjalankan program yaitu dengan berkomitmen melakukan penyebaran informasi yang lebih meluas, meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta adanya monev atau pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran. Petugas juga berkomitmen untuk menjaga kecepatan

pelayanan dengan menginformasikan kepada pemohon apabila terdapat kendala kelengkapan berkas dan kendala teknis. Sikap pelaksana ini juga dipengaruhi oleh 2 (dua) indikator yaitu:

a. Pengangkatan Birokrat

Dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini dibantu dengan adanya pengangkatan birokrat. Pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini terdapat pengangkatan birokrat diantaranya yaitu Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik serta staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang ditempatkan di setiap kelurahan salah satunya yaitu Kelurahan Babatan. Adanya penempatan petugas dari Dispendukcapil di Kelurahan Babatan tersebut mendapatkan respon yang baik dari petugas. Hal itu karena dapat mempermudah koordinasi dengan petugas kelurahan dan membantu memaksimalkan pemberian pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat.

Kemudian juga terdapat petugas pelayanan atau petugas registrasi yang memiliki pengalaman di pekerjaan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan pekerjaan sekarang sehingga dapat memberikan pelayanan akta kelahiran secara maksimal. Selain itu, juga terdapat petugas Balai RW yang terdiri dari petugas kelurahan dan petugas pembantu dari pemerintah Kota Surabaya untuk membantu pelayanan di Balai RW.

b. Insentif

Dalam indikator disposisi atau sikap pelaksana juga dipengaruhi adanya pemberian insentif kepada setiap pelaksana. Namun pada pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini tidak terdapat insentif tambahan yang diberikan kepada setiap pegawai untuk melancarkan setiap pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan akta kelahiran. Sehingga dalam pelaksanaan program ini tidak ada insentif

tambahan yang diberikan kepada pegawai sebagai stimulus terlaksananya program tersebut.

Meskipun tidak ada insentif tambahan yang diberikan kepada setiap pegawai, tetapi untuk memastikan setiap kegiatan dapat berjalan dengan lancar, maka dilakukan pengawasan terhadap setiap penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan seperti pada pelayanan akta kelahiran. Adanya pengawasan tersebut dapat membantu terlaksananya program sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pengawasan tersebut diantaranya berupa laporan pelayanan harian kepada kecamatan, laporan pelayanan bulanan kepada badan organisasi melalui Indeks Kinerja Organisasi (IKO) dan laporan bulanan kepada pemerintah kota melalui SIKK.

Tabel Data Pelayanan Akta Kelahiran Juli- Desember 2024

No.	Bulan	Jumlah Pengajuan
1.	Juli	20
2.	Agustus	25
3.	September	17
4.	Oktober	19
5.	November	16
6.	Desember	18
Total		115

Sumber: Data Kelurahan Babatan, 2024 (diolah)

Oleh karena itu, dengan adanya pengawasan tersebut dapat membantu terlaksananya program sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan salah satunya dengan tidak memberikan biaya kepada masyarakat terhadap pengurusan akta kelahiran. Hal itu diperkuat dengan pernyataan Mbak Azizah yang mengatakan bahwa:

“Pengurusan akta kemarin kemarin tidak dikenakan biaya mbak. Waktu aktanya sudah jadi itu dapat info dari petugas kalau sudah bisa di

ambil di kelurahan.” (Wawancara, 11 Desember 2024)

Dengan demikian, pada indikator disposisi atau sikap pelaksana ini telah ditunjukkan Kelurahan Babatan dengan berkomitmen dan memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan akta kelahiran. Selain itu, setiap petugas juga telah memahami tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4. Struktur Birokrasi

Implementasi program pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan merupakan bentuk pelaksanaan birokrasi di pemerintahan. Sebab adanya kebijakan mengenai penyelesaian layanan administrasi kependudukan selama 1x24 jam merupakan arahan dari pemerintah Kota Surabaya dengan menunjuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana program tersebut. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan program dibantu oleh petugas registrasi yang berada di Kecamatan dan Kelurahan. Sehingga dalam melaksanakan pelayanan akta kelahiran ini diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Fragmentasi sebagai pedoman dalam melaksanakan program.

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kelurahan Babatan dalam menjalankan program tersebut berpedoman pada ketentuan teknis dan persyaratan yang tercantum dalam Perwali Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan.

Untuk alur pelayanan akta kelahiran yaitu sebagai berikut.



Gambar Alur Permohonan Akta
Kelahiran Sumber: Diolah
Penulis, 2025

Setiap pelayanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran ini memiliki ketentuan yang sama dengan pelayanan lainnya. Dalam memberikan pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat, petugas harus memberikan pelayanan tersebut berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam hal ini, ketentuan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun di Kelurahan Babatan harus dipatuhi oleh seluruh petugas agar dapat berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Untuk akta kelahiran sendiri terdiri dari berbagai jenis yaitu:

- 1) Akta kelahiran anak ayah ibu kawin tercatat
 - 2) Akta kelahiran anak ayah ibu kawin belum tercatat
 - 3) Akta kelahiran anak seorang ibu
 - 4) Akta kelahiran anak tanpa asal-usul
- Sehingga setiap jenis akta kelahiran

tersebut memiliki persyaratannya masing-masing dan petugas memiliki kewajiban untuk memahami persyaratan tersebut. Adanya pemahaman petugas terkait persyaratan dan ketentuan yang tercantum dalam peraturan akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan masyarakat. Hal itu karena petugas melakukan seleksi persyaratan dengan baik sehingga meminimalisir adanya kesalahan pada pelayanan akta kelahiran. Sehingga pada indikator Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya dalam pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan ini telah dilaksanakan dan tidak ditemukan kendala.

b. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan bentuk penyebaran tanggung jawab kepada setiap bagian dalam organisasi. Pada pelaksanaan

pelayanan akta kelahiran ini terdapat penyebaran tanggung jawab yang diberikan kepada setiap bagian di Kelurahan Babatan. Setiap struktur organisasi mulai dari Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, kemudian petugas registrasi dan petugas Balai RW memiliki tanggung jawab masing-masing agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, pada indikator fragmentasi ini telah terlaksana dengan adanya pembagian atau penyebaran tanggung jawab kepada setiap petugas terkait pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan. Sehingga pada pelaksanaan fragmentasi ini tidak ditemukan kendala karena setiap petugas telah memiliki dan memahami tanggung jawab masing-masing untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Selain itu, adanya penyebaran tanggung jawab yang dilakukan Kelurahan Babatan juga sebagai dukungan terhadap pelaksanaan program.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan telah diimplementasikan berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hasil analisis menggunakan teori George C. Edward III pada indikator komunikasi menunjukkan bahwa telah dilakukan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait adanya program dan dapat dipahami dengan jelas oleh Kelurahan Babatan. Konsistensi juga ditunjukkan dengan mengikuti aturan yang berlaku. Namun masih terdapat masyarakat

yang belum mengetahui adanya program. Kemudian juga ditemukan kendala terkait kepemilikan akta kelahiran yang masih banyak belum dimiliki oleh orang dewasa.

Pada indikator sumber daya telah terdapat staf dengan penguasaan kompetensi sesuai dengan bidangnya dan telah mengikuti pelatihan penggunaan Aplikasi Klampid. Informasi pelaksanaan program juga telah diterima Kelurahan Babatan sehingga petugas memahami kewenangan yang dimiliki terhadap pelayanan akta kelahiran. Namun masih terkendala fasilitas seperti *computer* yang tidak dilengkapi dengan fitur kamera. Kemudian juga terkendala Aplikasi Klampid yang beberapa kali mengalami gangguan seperti *maintenance* sehingga mengakibatkan keterlambatan penerbitan dokumen.

Pada indikator disposisi menunjukkan Kelurahan Babatan telah berkomitmen terhadap pelaksanaan pelayanan akta kelahiran dengan adanya pengangkatan birokrat. Meskipun tidak terdapat insentif tambahan yang diberikan kepada setiap pegawai, tetapi dilakukan pengawasan berupa laporan harian dan laporan bulanan untuk memastikan setiap kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

Kemudian pada indikator struktur birokrasi telah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Babatan. Setiap petugas juga telah memahami ketentuan dan persyaratan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran. Kemudian dalam penyebaran tanggung jawab atau fragmentasi juga telah dilakukan kepada setiap struktur organisasi yang ada di Kelurahan Babatan.

Dengan demikian, peneliti memiliki rekomendasi saran yang dapat digunakan untuk membantu memaksimalkan program dengan melakukan komunikasi secara

intensif dan terjadwal di tingkat RT, RW maupun KSH untuk menginformasikan program kepada masyarakat. Adanya jemput bola kepada masyarakat tentang kepemilikan akta kelahiran dewasa. Penambahan webcam pada setiap pc/computer untuk memudahkan proses pengambilan foto saat pengajuan akta kelahiran di Aplikasi Klampid. Serta petugas lebih aktif mengkomunikasikan jika terjadi kendala aplikasi ataupun kelengkapan berkas yang mengakibatkan keterlambatan penerbitan akta kelahiran.

REFERENSI

- Aini, N., & Rachman, T. (2020). Implementasi Sistem Administrasi Pembuatan Akta Kelahiran Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayawijaya - Papua. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2 No 1.
- Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta Bandung.
- Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 33–48.
- Ardayanti, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(1), 1–25.
- Disdukcapil Surabaya. (2023). *Data Konsolidasi Bersih*. Diakses pada 29 Oktober 2024.
- Disdukcapil Surabaya. (2023). *Laporan Akhir Profil Kependudukan Surabaya*. Diakses pada 29 Oktober

- 2024.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Moleong, L. J. (2012). Metodologi penelitian kualitatif, Bandung. *Pariwisata Pedesaan Sebagai Alternatif Pembangunan Berkelanjutan (Laporan Penelitian Hibah Bersaing Perguruan Tinggi) Yogyakarta.*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 38 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Pratami, M., Ranbilal, R., Wahyudin, C., Salbiah, E., & Studi Administrasi Publik, P. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 2(1), 60–75.
- Refdi, Khaz, F. H., Erinaldi, & Adila, W. (2022). Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4 No 2, 11–24.
- Rizqi, I. (2022). Implementasi Peraturan Gubernur DKI Jakarta Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Administrasi Jakarta Selatan. Universitas Muhammadiyah Jakarta. <http://repository.umj.ac.id/id/eprint/9333>
- Trama, H. Z. (2024). Implementasi Kebijakan Kependudukan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran : Studi Pada Kelurahan Kemayoran Kota Surabaya. Universitas Negeri Surabaya. In *Digilib Unesa*. <https://digilib.unesa.ac.id/>
- Sopyan, M., & Rahaju, T. (2023). *Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.
- Widodo, J. (2021). Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik.
- Winarno, B. (2016). Kebijakan publik era globalisasi.