

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN CETAK AKTE  
KELAHIRAN PADA PROGRAM KLAMPID NEW GENERATION DI  
KELURAHAN KREMBANGAN**

**Febrianto**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[febriantoa210@gmail.com](mailto:febriantoa210@gmail.com);

**Rachmawati Novaria**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[nova@untag-sby.ac.id](mailto:nova@untag-sby.ac.id);

**Inda Murti**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran pada program klampid new generation di kelurahan krembangan selatan, pada dasarnya masalah pembuatan akta catatan sipil sudah merupakan perhatian yang sangat mendasar bagi publik khususnya di Kota Surabaya, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, yang berdampak masih ada sebagian masyarakat tidak memiliki akta kelahiran. dalam melaksanakan penelitian penulis melakukan Wawancara dengan masyarakat di wilayah krembangan selatan metode ini salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung, Metode wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung

dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi

**Kata kunci:** *pelayanan, Akte Kelahiran, Kelurahan*

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to find out the quality of service in obtaining birth certificates in the new generation program in the Krembangan Selatan sub-district, basically the problem of making civil registration certificates is a very basic concern for the public, especially in the city of Surabaya, because people are not satisfied with the services provided, which has the impact that there are still some people who do not have birth certificates. In carrying out the research the authors conducted interviews with people in the southern Krembangan area. This method is one of the techniques that can be used to collect research data. In simple terms it can be said that the interview is an event or a process of interaction between the interviewer and the source of information or the person being interviewed through direct communication. The interview method is also a process of obtaining information for research purposes by way of question and answer while face to face between the interviewer and the respondent interviewees, with or without the use of an interview guide. From the results of interviews with the community, it can be seen that the problem with the willingness of officers to serve the community has been good with many community responses stating that they are quite good. The provision of services, the willingness of officials to provide information is something that needs attention. The willingness of employees to provide information to people who need services will be able to improve the way of service in the eyes of the community. So that in creating community service excellence, it needs to be supported by employees who are empathetic in helping the needs of people who need information.

**Keywords:** *service, Birth Certificate, Kelurahan*

### **A. PENDAHULUAN**

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian proses penataan dan penertiban dalam pembuatan atau penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, administrasi kependudukan dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat daerahnya. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat tersebut untuk memecahkan berbagai macam masalah yang terjadi oleh masyarakat untuk mencapai kesejahteraannya. Namun dalam kenyataannya, penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih belum efisien dan kualitasnya belum baik, sehingga masih banyak keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan harapan.

Masalah pembuatan akta catatan sipil sudah merupakan perhatian yang sangat mendasar bagi publik khususnya di Kota Surabaya, karena masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, yang berdampak masih ada sebagian masyarakat tidak memiliki akta kelahiran. Masalah ini tidak teratasi oleh pihak pemerintah akibat dalam menjalankan peraturan daerah pelayanan kurang maksimal, aturan atau Perda ada akan tetapi pemerintah tidak mampu melaksanakan dengan baik yang biasanya disebabkan karena Sarana dan prasarana kurang tersedia, Sumber daya manusia belum memadai, Kurangnya kesadaran bagi aparat akan tanggungjawabnya. Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan fenomena yang banyak terjadi pada sektor pemerintahan padahal seharusnya pemerintahan merupakan pelayan masyarakat yang hadir untuk melayani dan mengatur masyarakat secara adil dan merata.

Kejelasan prosedur dan persyaratan dalam pengurusan administrasi kependudukan belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat di kelurahan krembangan selatan, sehingga proses pelayanan pengurusan administrasi kependudukan seringkali mengalami kendala. Kendala-kendala yang bermula dari ketidakpahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan mengurus administrasi kependudukan di kelurahan krembangan selatan akan menjadi masalah yang berkepanjangan jika tidak segera diatasi, Dari beberapa kasus yang peneliti temukan selama penelitian awal di kelurahan krembangan selatan prosedur dan beberapa persyaratan dalam pembuatan produk administrasi kependudukan belum sepenuhnya di ketahui oleh masyarakat kelurahan krembangan selatan masyarakat yang datang kekelurahan tidak mengetahui alur administrasi kependudukan banyak dari masyarakat menganggap bahwasanya proses pembuatan dan pencetakan surat-surat administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, KTP, KK, KIA, dan lain sebagainya adalah di kelurahan padahal dalam alur yang sebenarnya kelurahan hanya membantu menginputkan data sesuai prosedur yang ada, lalu data-data tersebut akan dikirimkan dan akan di validasi oleh dispendukcapil dan akan muncul hasil berupa surat-surat adminstrai kependudukan.

Dalam beberapa kejadian ada beberapa masyarakat yang meminta pembuatan surat-surat dalam waktu yang cepat bahkan meminta langsung jadi dengan alasan keperluan yang mendesak dan baru bisa mengurus di hari tersebut dan tidak bisa kembali di lain hari padahal proses input data baru saja diproses oleh pegawai kelurahan, banyak pemohon pengajuan dokumen menganggap bahwa data yang sudah diinput akan langsung jadi pada hari itu, padahal sesuai SOP yang di berikan waktu proses pembuatan surat-surat tersebut adalah 1 sampai 2 minggu.

Beberapa masyarakat saat pengajuan Akta Kelahiran, sebagainya pada saat datang kekelurahan sama sekali tidak menyiapkan surat-surat sebagai pendukung untuk dibuatkan produk administrasi kependudukan yang di inginkan, banyak yang datang kekelurahan hanya untuk menanyakan persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk pengajuan dokumen yang akan diajukan, padahal untuk mengetahui persyaratan apa saja yang dibutuhkan masyarakat dapat mengecek pada situs resmi Dispendukcapil Kota Surabaya dan ada juga nomor yang

disediakan oleh kelurahan sebagai akses tanya jawab yang dapat dimanfaatkan untuk bertanya dokumen apa saja yang dibutuhkan, dalam pengajuan dokumen kependudukan harus sesuai prosedur ada data pendukung, saat di beritahu dan diminta membawa atau mengambil data-data tersebut beberapa dari pemohon menganggap bahwa pelayanan yang di berikan rumit dan terkesan mempersulit Padahal kelurahan hanya melaksanakan prosedur yang sudah disiapkan dan melaksanakan sesuai prosedur yang sudah ada.

## **B. METODE PENELITIAN**

Dalam melaksanakan penelitian penulis melakukan Wawancara dengan masyarakat di wilayah krengangan selatan metode ini salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung, Metode wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik.

Selain wawancara penulis juga menggunakan teknik observasi, observasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan (Semiawan, 2010). Sedangkan menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan. Adapun salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Metode observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata dan dibantu dengan panca indera lainnya. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang ia amati itu.

Dengan metode yang sudah disiapkan objek yang dituju adalah masyarakat di wilayah krengangan selatan tentang pemahaman masyarakat dalam memahami sop dan persyaratan pengajuan dokumen administrasi kependudukan di kelurahan krengangan selatan untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh penulis sehingga menghasilkan data yang baik untuk di evaluasi menjadi rujukan untuk laporan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis khususnya untuk kelurahan krengangan selatan.

Dari beberapa kasus yang penulis temukan selama penelitian awal di kelurahan krengangan selatan prosedur dan beberapa persyaratan dalam pembuatan produk administrasi kependudukan belum sepenuhnya di ketahui oleh masyarakat kelurahan krengangan selatan masyarakat yang datang

kekelurahan tidak mengetahui alur administrasi kependudukan banyak dari mereka menganggap bahwasanya proses pembuatan dan pencetakan surat-surat administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, KK, dan lain sebagainya adalah di kelurahan padahal dalam alur yang sebenarnya kelurahan hanya membantu menginputkan data sesuai prosedur yang ada, lalu data-data tersebut akan dikirimkan dan akan di validasi oleh dispendukcapil dan akan muncul hasil berupa surat-surat adminstrai kependukan.

### **C. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Kelurahan Krembangan Selatan memiliki Ruang pelayanan terdapat meja meja pelayanan, meja kerja, kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu sudah lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, hanya saja pada ruang pelayanan masih kurang baik karena belum adanya AC dan masih menggunakan kipas biasa terkadang membuat masyarakat ataupun pegawai kepanasan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Kantor Kelurahan Krembangan Selatan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pada ruang pelayanan yang masih tegabung menjadi satu bagian dan masih belum terpasangnya AC pada ruang pelayanan yang membuat kurang nyaman saat menunggu proses pelayanan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Kelurahan Krembangan Selatan khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Krembangan Selatan puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Kantor Kelurahan Krembangan Selatan dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap.

Terutama dalam pengajuan akte kelahiran dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

Daya tanggap pegawai di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan dalam

memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan saat di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan. Selain itu peneliti melakukan observasi beberapa kali pada waktu yang berbeda. Pada indikator responsiveness atau daya tanggap petugas di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat.

Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Hal yang sama juga dibuktikan oleh peneliti bahwa daya tanggap para petugas di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan dalam merespon keluhan pelanggan sudah bagus. Peneliti membuktikan dengan bertanya langsung kepada beberapa petugas yang ada dengan menanyakan hal terkait dengan adanya keluhan dari masyarakat maupun mengenai masyarakat yang belum paham tentang alur pelayanan.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan terutama pada masyarakat yang sedang mengajukan akte kelahiran dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan telah berupaya secara maksimal mungkin untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kelurahan Krembangan Selatan akan segera menindak lanjuti keluhan yang di sampaikan. Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Krembangan Selatan telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pegawai di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu (diskriminatif) dan ramah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) Kantor Kelurahan Krembangan Selatan Ruangan pelayanan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih kurangnya fasilitas penunjang seperti AC yang belum ada pada ruang pelayanan sehingga terkadang saat cuaca sangat panas ini menjadi fakto yang mempengaruhi baik dari masyarakat yang berkunjung maupun pegawai yang sedang melayani proses adminduk.

Dari hasil penelitian berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) terungkap bahwa masyarakat Kantor Kelurahan Krembangan Selatan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Krembangan Selatan dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya Aspek daya tanggap (*responsiveness*) masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.

Aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan penjaga parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkirana.ada pula satpol pp yang ikut membantu dalam penjagaan di Kantor Kelurahan Krembangan Selatan.

Berdasarkan aspek empati (*empathy*) yang diberikan pihak Kelurahan Krembangan Selatan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bawole, D. S., Lengkong, F. D., & Kiyai, B. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).
- Dahri, J., Paranoan, D. B., & Idris, A. (2017). *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 2(3), 433–444. Kinerja Aparatur pada era Pelaksanaan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara.

- Kristanto, V. H. (2018). Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). At-Taqaddum .
- Newman, W. Lawrence, 2013, Metodologi Penelitian Sosial. Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (edisi7), PT Indeks, Jakarta.
- Sanapiah Azis. (2000). Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksar.