

## **Implementasi Permohonan Akta Kelahiran Dewasa Melalui Klampid New Generation**

**Oleh:**

**<sup>1</sup>Tarisa Indah Pramesti, <sup>2</sup>Ertien Rining Nawangsari**

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: [ertien\\_rining.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:ertien_rining.adneg@upnjatim.ac.id)

### **Abstrak**

Kesulitan untuk mengurus akta kelahiran dewasa seperti masih ditemukan warga yang Gaptek dan Buta Huruf dalam pengisian SPTJM maka di bantu oleh pihak keluarga atau petugas untuk mengisi. Kepemilikan akta kelahiran Dewasa sesuai data Kalimasada bagi warga yang belum memiliki akta kelahiran Dewasa juga sudah dihimbau dan di bantu dalam pengajuan. Pemerintah melakukan percepatan sadar Adminduk sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sudah berjalan optimal, didukung atas intruksi walikota No. 7 tahun 2022 terkait batas waktu jika tidak segera mengurus akta dikenakan sanksi. Hal ini menjadi peluang untuk digerakkan dalam sadar Adminduk ketika kepengurusan masih gratis. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai permohonan akta kelahiran dewasa melalui Klampid New Generation (KNG). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan yang dilakukan di Kelurahan Embong Kaliasin sudah berjalan dengan baik sesuai indikator teori yang ada, namun perlu dilakukan perbaikan pelayanan warga pada indikator komunikasi. sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi seperti sosialisasi mengenai poster dan *door to door*.

**Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Adminduk; Akta Kelahiran Dewasa**

---

### **Abstract**

*Difficulty obtaining adult birth certificates as there are still residents who are clueless and illiterate in filling out the SPTJM, so the family or officers help to fill it out. Ownership of an adult birth certificate according to Kalimasada data for residents who do not yet have an adult birth certificate has also been advised and assisted in filing. The government is accelerating Adminduk awareness in accordance with Law Number 23 of 2006 concerning population administration that has been running optimally, supported by the mayor's instructions No. 7 of 2022 regarding the deadline if you do not immediately take care of the deed will be subject to sanctions. This is an opportunity to be mobilized in the Adminduk consciousness when management is still free. The purpose of this study is to find out a clear picture of the application for an adult birth certificate through Klampid New Generation (KNG). This study uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Data analysis techniques were carried out through the stages of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of services carried out in the Embong Kaliasin Village has been going well according to existing theoretical indicators, but it is necessary to improve community services on communication indicators . resources, disposition or attitude of executors, and bureaucratic structures such as socialization regarding posters and *door to door*.*

**Keywords: Policy Implementation; Adminduk; Adult Birth Certificate**

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan layanan untuk masyarakat dari pemerintah berguna bagi instansi yang memiliki kepentingan sesuai tata cara dan aturan pokok yang ditetapkan (Ferdian et al., 2021). Disamping memberikan pelayanan juga mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana berisikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Akta kelahiran sebagai administrasi kependudukan yang dikeluarkan oleh negara sebagai dokumen resmimengani kelahiran. Akta kelahiran sebagai dokumen yang menyimpan dan mengatur kelahiran seorang bayi dalam bentuk selebar kertas yang telah di cetak sebagai bukti sah secara hukum atas kelahiran seseorang (Nirmala, 2022).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) di Jawa Timur yang telah memiliki akta kelahiran sebesar 92,20% dari tahun 2022. Hal ini terus meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 2021 sebesar 91,62% dan tahun 2022 yaitu 91%. Akta kelahiran pada data BPS untuk semua kategori mulai dari akta kelahiran bayi dan dewasa. Hal ini menjadi masalah jika di bandingkan dengan Jawa tengah dengan presentasi 96,63% begitupun Daerah Istimewa Yogyakarta dengan persentase kepemilikan akta kelahiran tertinggi di angka 98,17%. Bisa di ambil kenyataan bahwa hanya 1,83% anak yang tak memiliki akta kelahiran. Angka ini patut dijadikan motivasi bagi daerah lain, karena menunjukkan tingginya kesadaran masyarakat untuk memiliki Akta Kelahiran (Bps.go.id, 2022).

Sesuai dengan hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional pada Maret 2022 yang dilaporkan Badan Pusat Statistik (BPS) sebanyak 95,46% penduduk usia 17 tahun ke atas di Surabaya telah memiliki akta kelahiran. Sedangkan 99,04% penduduk berusia 5 tahun ke atas di Surabaya telah memiliki nomor induk kependudukan (NIK). Berdasarkan berita diatas menjelaskan bahwa menurut BPS Kota Surabaya sudah mencapai taraf warganya memiliki akta kelahiran sebanyak 95,46% diatas 17 tahun, artinya dalam kategori dewasa sudah sadar administrasi kependudukan. Data update adminduk tersebut, diinformasikan melalui RT untuk warganya agar menyegerakan pengurusan dokumen kependudukan yang belum lengkap.

Penelitian ini berlokus pada kecamatan Genteng tepatnya di Kelurahan Embong Kaliasin yang merupakan salah satu instansi pelayanan publik dibawah naungan Dispendukcapil Kota Surabaya berada di Kecamatan Genteng berupaya untuk menjalankan program Kalimasada dengan total 11. 833 jiwa per 2022. Jumlah 5.857 jiwa penduduk pria dan 5.976 jiwa penduduk wanita. Kelurahan Embong Kaliasin terdapat 12 RW dengan 58 RT. Permasalahan di Kelurahan Embong Kaliasin sudah berupaya untuk mendata update adminduk warganya terkait belum lengkapnya dokumen kependudukan.

Implementasi mengenai permohonan akta kelahiran dewasa di Kelurahan Embong Kaliasin setelah diinformasikan melalui RW dan RT terkait kepengurusan sesuai Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sudah berjalan optimal, didukung atas intruksi walikota No. 7 tahun 2022 terkait batas waktu jika tidak segera mengurus akta dikenakan sanksi atau denda yang akan diberlakukan mulai awal Juni 2023, dendanya mengikuti Peraturan Daerah (PERDA) Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 Ayat 2 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa terdapat denda administratif untuk jenis pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b atau huruf c sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah).

Upaya yang dilakukan oleh Kelurahan Embong Kaliasin membuat warga lebih sadar dan tertib akan administrasi kependudukannya. Tetapi lain halnya, dengan banyak dokumen kependudukan warga Kelurahan Embong Kaliasin yang masih belum lengkap. Dalam mengatasi problematik terkait Adminduk, Kelurahan Embong Kaliasin menerapkan program Kalimasada dengan melibatkan peran ketua RT untuk melayani terkait administrasi kependudukan warganya.

Didukung pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya bahwa terdapat administratif yang dikenakan sanksi atas keterlambatan pelaporan kelahiran bagi warga Kota Surabaya ini berlaku mulai 1 Januari - 31 Mei 2023. Kebijakan ini berdasarkan Instruksi Wali Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2022 tentang Penghapusan Sanksi Administratif denda keterlambatan pelaporan kelahiran kepada masyarakat Kota Surabaya. Dengan adanya kebijakan berupa instruksi dari Walikota Surabaya menyadarkan masyarakat agar segera melakukan kepengurusan akta kelahiran dewasa, supaya tidak terkena denda yang nantinya bekerja sama dengan pihak Bank Jatim dalam metode pembayarannya. Hal ini menjadi peluang untuk digerakkan dalam sadar Adminduk ketika kepengurusan masih gratis. Terdapat rekapitulasi pelayanan Adminduk akta kelahiran dewasa berdasarkan umur di Kelurahan Embong Kaliasin bulan Januari-April 2023 sebagai berikut:

**Tabel 1.1****Permohonan Akta Kelahiran Dewasa Berdasarkan Umur di Kelurahan Embong Kaliasin 2023**

UMUR	TOTAL
41-50	15
51-60	34
61-70	22
71-80	22
81-90	1
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>

Sumber: Data Rekapitulasi Permohonan Akta Kelahiran Berdasarkan Umur, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil rekapitulasi menurut umur pada bulan Januari-April total 94 Jiwa, menunjukkan bahwa paling banyak kepengurusan akta kelahiran dewasa pada range umur 51 tahun - 60 tahun total 34 jiwa, range umur 61 tahun-80 tahun sebanyak 22 jiwa, umur 41-50 tahun sebanyak 15 jiwa, dan paling sedikit umur 81 tahun - 90 tahun sebanyak 1 jiwa.

Terdapat kendala pelayanan selama implementasi akta kelahiran dewasa di Kelurahan Embong Kaliasin, pertama masih ditemukan warga yang Gaptek dan Buta Huruf dalam pengisian SPTJM (F 2.03) kebenaran sebagai suami isteri dan (F 2.04) kebenaran data kelahiran yang dibuat oleh yang bersangkutan maka di bantu oleh pihak keluarga atau petugas untuk mengisi. Kepemilikan akta kelahiran dewasa sesuai data Kalimasada bagi warga yang belum memiliki akta kelahiran dewasa juga sudah dihimbau dan di bantu dalam pengajuan. Kedua, bukan hanya ketidakpahaman menggunakan *smartphone*, tetapi pengajuan terkadang berkas masih kurang, akhirnya akta kelahiran tidak dapat di proses. Ketiga, masih terdapat warga yang meremehkan kegunaan akta kelahiran. Keempat, masyarakat menganggap acuannya menjadi warga negara yang terpenting adalah KTP, KK, dan buku nikah dalam kepengurusan apapun seperti ahli waris, umroh, dan program dari pemerintah hal ini sesuai hasil pengamatan lapangan. Dari keempat faktor permasalahan didukung dengan adanya pihak pemerintah yang kurang menekankan dan mensosialisasikan jika terdapat akta kelahiran dewasa yang dapat dikatakan tidak ada kata terlambat memiliki. Terdapat rekapitulasi pelayanan Adminduk akta Kelahiran Dewasa di Kelurahan Embong Kaliasin bulan Januari - April 2023 sebagai berikut:

Tabel 1.2

**Permohonan Akta Kelahiran Dewasa di Kelurahan Embong Kaliasin 2023**

Bulan	Total
Januari	16 Jiwa
Februari	27 Jiwa
Maret	24 Jiwa
April	26 Jiwa
<b>Total</b>	<b>94 Jiwa</b>

Sumber: Data Rekapitulasi Permohonan Akta Kelahiran Kelurahan Embong Kaliasin, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil rekapitulasi bulan Januari-April total 94 Jiwa, menunjukkan terdapat kenaikan permohonan akta kelahiran dewasa diukur dari pembuatan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) kebenaran sebagai suami isteri dan kebenaran data kelahiran yang dibuat oleh yang bersangkutan. Menurut peneliti dari hasil observasi, implementasi layanan akta kelahiran dewasa, terkadang masyarakat dibantu untuk kepengurusan dengan datang langsung ke Kelurahan maupun Balai RW. Sehingga penggunaan aplikasi *KNG* yang harusnya sudah efektif menjadi tidak efektif karena masyarakat yang harusnya dapat mengurus secara mandiri, tetapi masih banyak yang datang ke kelurahan, alasannya masih belum memahami penggunaan aplikasi *KNG* dan tidak memiliki *smartphone*.

Mengingat adanya kendala, pemerintah memiliki solusi terkait petugas yang diwajibkan untuk responsif terhadap permasalahan, contohnya warga bisa mengirim by *WhatsApp* lalu diajukan ke *KNG* oleh petugas, jika sudah tercetak tidak lebih dari 2 hari mereka bisa mengambil akta kelahiran dewasa dan mengumpulkan persyaratan fisik. Terapat manfaat jika sudah memiliki akta kelahiran seperti pembuatan SIM, Pembuatan passport, kepengurusan tunjangan keluarga, warisan, beasiswa, pensiun bagi pegawai,

melaksanakan pencatatan perkawinan, melaksanakan ibadah haji, pengurusan kematian, pengurusan perceraian, dan pengurusan pengakuan anak.

Penelitian tentang akta kelahiran dewasa telah dilakukan oleh beberapa peneliti, yakni Soediro et al. (2021) mendapatkan hasil penelitian bahwa diharapkan adanya optimalisasi kerjasama dengan piak terkait mengenai penyerapan anggaran Dana Alokasi Khusus (DAK) berupa pelayanan masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi informasi berupa sosialisasi akan pentingnya akta kelahiran, mengoptimalkan layanan jemput bola, Sedangkan Wulansari, D (2023) mendapatkan hasil penelitian bahwa warga diberikan kemudahan dalam pengajuan dokumen adminduk melalui RT supaya sadar Adminduk.

Aziz et al. (2022) juga melakukan penelitian mengenai pelayanan akta kelahiran melalui *KNG*, menggunakan E-Government. Hasil penelitian bahwa faktor penghambat seperti warga tidak paham tentang sistem, persyaratan berkas yang belum terpenuhi berakibat pada penolakan pengajuan berkas. Sedangkan dilakukan sosialisasi, kedisiplinan, dan penilaian kompetensi pegawai dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu sebagai faktor pendukungnya.

Berdasarkan pemaparan yang terjadi diatas akta kelahiran dewasa di Kelurahan Embong Kaliasin ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian terkait bagaimana implementasi akta kelahiran dewasa di Kelurahan Embong Kaliasin tentunya di RW 13 sebab permohonan akta kelahiran dewasa sudah berjalan optimal dengan dibuktikan rekapan Sayang Warga di Balai RW 13, sehingga dapat diketahui adanya program Kalimasada sebagai pelayanan publik yang optimal yang akan mempengaruhi signifikan pada kesadaran Administrasi Kependudukan (Adminduk) di Kota Surabaya.

Sesuai uraian latar belakang di atas adalah untuk mengetahui gambaran mengenai permohonan akta kelahiran Dewasa melalui *Klampid New Generation* (KNG) berdaya guna Adminduk di Kelurahan Embong Kaliasin dengan menggunakan teori implementasi kebijakan publik menurut George C. Edward III dalam (Sahya Anggra, 2014:250) terdapat 4 indikator yaitu (i) komunikasi, (ii) sumber daya, (iii) disposisi atau sikap pelaksana, dan (iv) struktur birokrasi.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Simangunsong (2017:190) penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang dapat dimodifikasi sesuai rencana yang telah disusun untuk menyesuaikan dengan gejala yang muncul dilokasi penelitian yang sebenarnya. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Hal ini dikarenakan data tidak diwakilkan dengan angka atau statistika, sebab berupa data deskriptif. Hasil dari data penelitian ini memberikan penjelasan secara rinci sesuai informasi dan fakta sesuai hasil pengamatan di lapangan. Selain itu peneliti juga ingin mengetahui secara mendalam terkait permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu permasalahan pada implementasi permohonan akta kelahiran dewasa yang dilihat dari teori George C. Edward III dikutip dalam Sahya Anggra (2014:250) dengan empat fokus utama yang akan diteliti diantaranya adalah yaitu (i) komunikasi, (ii) sumber daya, (iii) disposisi atau sikap pelaksana, dan (iv) struktur birokrasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini



berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi serta penarikan informan menggunakan purposive sampling. Adapun sumber data penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan, dokumen dan catatan lapangan. Data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung yakni dokumentasi, media cetak, jurnal, medi internet, buku, dan skripsi yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman (1984) dalam Sugiyono (2020:134) Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian dari kebijakan publik berupa implementasi contohnya, akta kelahiran dewasa karena dijadikan penunjang kepengurusan dokumen kependudukan mengenai identitas diri setiap orang secara gratis sebagai bentuk pengakuan dari negara Novrizal & Jumiati (2020) Dengan adanya Implementasi akta kelahiran dewasa juga merupakan salah satu kebijakan dari pemerintah untuk warga dalam proses sadar Adminduk dalam mendapatkan hasil penelitian yaitu berupa observasi, wawancara. dan dokumentasi. Dapat dianalisis penerapan implementasi kebijakan publik menggunakan teori Edward III dalam Sahya Anggra (2014:250) di Kelurahan Embong Kaliasin sebagai berikut:

#### **Komunikasi**

Komunikasi merupakan penyampaian informasi terutama mendukung keberhasilan kebijakan publik dalam implementasinya. Menurut Agustino dikutip oleh Sahya Anggra (2014:251) komunikasi pada kebijakan disampaikan secara tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi sebagai alat konsisten menerapkan kebijakan yang diterapkan oleh implementator kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan ditemukan bahwa pada komunikasi tentang transmisi masyarakat sangat mudah mendapat informasi dari Pemerintah Kota melalui pihak Kelurahan yang diteruskan ke RW maupun RT. Ketika warga merasa mudah mengajukan permohonan, maka didapatkan kepuasan dalam pelayanan publik. Pelayanan ini disesuaikan dengan peraturan yang akan menjadi kebijakan sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Mengenai kejelasan administrasi kependudukan, terdapat konsisten juga sudah berjalan optimal. Menurut Warga Embong Kaliasin didukung pihak Kelurahan menginformasikan bahwa kepemilikan akta kelahiran sangat penting seperti, kepengurusan KTP, KK, Ahli Waris, Umroh, dan jika ada Program dari pemerintah hal ini sesuai hasil pengamatan lapangan yang menjadi solusi, ketika warga belum atau tidak mau memiliki.

Kebijakan dikatakan efektif apabila dalam implementator tepat sasaran dalam mengkomunikasikan kebijakan menurut Edward III dalam (Winarno, 2016). Komunikasi antara pegawai sebagai pelaksana mengkomunikasikan kepada warga dapat secara efektif. Komunikasi akta kelahiran dewasa kepada warga melalui pelayanan di Balai RW, petugas melakukan sosialisasi terkait warga yang datang serta RT setempat

yang belum memiliki akta kelahiran dewasa bisa melakukan kepengurusan. Permohonan selesai dalam 7 hari kerja dan paling cepat 1 hari. Kepengurusan yang mudah, cepat, dan dekat membuat warga segera melakukan kepengurusan akta kelahiran.

Media untuk penyampaian informasi terkait pelayanan melalui mulut ke mulut, dan media sosial Disdukcapil seperti website, Instagram, YouTube. Disdukcapil sendiri memiliki platform berbagi informasi kepada warga Kota Surabaya yang disebut Swargaloka. Dengan adanya konten di Instagram dan YouTube mempermudah cakupan luas bagi masyarakat Kota Surabaya. Setiap minggu diadakan tanya-jawab warga tentang kepengurusan Adminku yang masih dibingungkan. Pelayanan di Kelurahan terdapat 15 orang dari sie-Pemerintahan dan Pelayanan, sie-Kesejahteraan Masyarakat (Kesra), dan sie Pembangunan dan tata tertib (Bangtip).

Pegawai mendapatkan pelatihan jangka pendek sesuai dengan *Service Operating Standards* (SOP) dan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan fasilitas penunjang pelayanan untuk memberikan pelayanan secara cepat tanpa gangguan, serta meningkatkan komunikasi pegawai selama bertugas. standar operasi pelayanan (SOP) meliputi persyaratan yang diperlukan dilampirkan, tata cara bagaimana mekanisme dan prosedur sistemnya, berapa lama waktu pelayanannya, produk pelayanan apa yang akan diberikan warga, memberikan solusi setiap keluhan warga dan memberikan saran, apa dasar hukumnya, infrastruktur, kapasitas agen layanan, jumlah agen, penjaminan layanan asuransi dan evaluasi kinerja untuk memilih jenis layanan.

### **Sumber Daya**

Pendukung implementasi merupakan sumber daya yang seharusnya berjalan dengan efektif, seperti kompetensi implementor, fakta, kewenangan dan fasilitas yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian indikator sumber daya ditemukan bahwa penilaian masyarakat terhadap pegawai baik dari segi pelayanan, informasi yang disampaikan. Sesuai dengan kondisi di lapangan. Setiap pegawai harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tingkat pemahaman warga. Fasilitas penyediaan layanan melalui WhatsApp, penyerahan dokumen, dan pertanyaan membingungkan akan dikomunikasikan kepada pemohon saat melayani Kantor RW atau Warga. Pelayanan kepada masyarakat tidak ada perbedaan perlakuan. Pegawai melayani pemohon dengan ramah dan santun.

Pelayanan juga terdapat fasilitas seperti komputer untuk menjalankan KNG, Printing untuk mengeprint E-Kitir dan berkas yang sudah terbit seperti kartu keluarga (KK) barcode, akta kelahiran, perubahan biodata, dan akta kematian. Fasilitas yang diberikan pemerintah Kota Surabaya terimplementasi di Balai RW dan Kelurahan. Dengan adanya fasilitas dapat mendukung implementasi kebijakan mengenai pelayanan.

Menurut Hasibuan (2014) setiap individu memiliki kemampuan, daya fisik dan daya pikir. Kemampuan sumber daya manusia tidak bisa hanya dilihat dari satu sisi, tetapi harus mencakup kehandalan dan kecakapan. Kemampuan sumber daya manusia berkaitan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kapasitas kepemilikan,

kapasitas sumber daya manusia dan mengenali kebutuhan masyarakat, membangun program pelayanan, mendahulukan, membangun program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat di Dispendukcapil Kota Surabaya. Kebijakan dalam setiap pelayanan publik akan diimplementasikan dengan baik jika ada dukungan sumber daya manusia yang memadai. Hal ini senada dengan pendapat dari Hubertus Oja dan Marsita (2022) menjelaskan bahwa Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik.

#### **Disposisi atau Sikap Pelaksana**

Disposisi merupakan komitmen pemangku terhadap kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Para pelaksana memiliki tanggung jawab dari komitmen yang akan diberikan oleh penerima kebijakan.

Berdasarkan indikator disposisi atau sikap pelaksana ditemukan hasil pada kognisi di Kelurahan Embong Kaliasin, bahwa warga juga akan mengurus jika membutuhkan. Sesuai pedoman Kelurahan Embong Kaliasin pada pembuatan akta kelahiran dewasa yaitu instruksi Walikota No. 7 Tahun 2022 mengenai denda administratif. Sejalan PERDA Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 pasal 108 ayat 2 tentang administrasi untuk perubahan biodata, perubahan KK, dan pindah datang dari luar negeri dikenakan denda Rp100.000. Sejalan dengan kognisi terdapat arahan dan tanggapan pelaksana, yang dirasakan masyarakat, bahwa kepengurusan akta kelahiran jauh lebih baik dari sebelumnya. Memasuki Era Digital Pemerintah Kota Surabaya memberikan solusi semua pelayanan bisa dilakukan secara mandiri melalui website yaitu KNG dengan layanan Akta Kelahiran, KK, Perubahan Biodata, Pindah Masuk, Akta cerai, akta perkawinan, KIA, KTP, Akta kematian, dll, jadi bisa dijangkau luas untuk warga Kota Surabaya.

Sejalan dengan arahan, intensitas respon warga Kelurahan Embong Kaliasin dalam kepengurusan Akta Kelahiran Dewasa sudah berjalan dengan baik dan responsivitas masyarakat jika dipermudah akan mendapat kepercayaan pada setiap kebijakan dari pemerintah. Respon masyarakat ketika terdapat Instruksi Walikota mulai 1 Juni 2023 dikenakan denda, alhasil warga mulai mengurus Akta Kelahiran Dewasa pengajuan dengan memenuhi syarat. Menurut teori Van Metter dan Van Horn, apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan implementator. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

Sikap implementator sebagai pembuat kebijakan adalah merespon secara positif dengan menerima dan mengimplementasikan agenda kebijakan. Berdasarkan temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa para pelaksana kebijakan seperti petugas ASN atau non-ASN di Kecamatan Embong Kaliasin sedang melakukan percepatan kepemilikan akta kelahiran untuk mendukung kebijakan yang telah ditempuh.

Menurut Edward III disposisi memiliki konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif yang berupa kejujuran pegawai juga sudah baik



yang ditunjukkan oleh tidak adanya kasus-kasus penyelewengan jabatan seperti pungutan liar, korupsi, dan lainnya yang dilakukan oleh pegawai (Posangi, H & Florence D. J. Dengo, 2020).

### **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merupakan bentuk prosedur berguna mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman dalam implementasi kebijakan. Struktur birokrasi dapat memenuhi kebutuhan sebuah kebijakan sebuah instansi. Berdasarkan hasil penelitian indikator Struktur Birokrasi ditemukan SOP pada pengajuan akta kelahiran dewasa menurut Lurah dan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan (KASIPEM) tidak ada SOP khusus untuk pembuatannya semua disamakan alurnya melewati Website *KNG* lalu memenuhi dokumen Cak Takon. Hal ini sangat mempermudah pengajuan, warga juga tidak merasa kesusahan karena setiap permohonan akan dibantu oleh petugas Kelurahan Embong Kaliasin.

Sejalan wawancara dengan KASIPEM menyebutkan jika akta kelahiran dewasa sudah jadi, nantinya akan diserahkan kembali kepada pemohon atau RT di pelayanan Balai RW. Praktek pada pelayanan seperti ini berjalan optimal, tetapi terdapat kendala yaitu pada permohonan tidak dapat di proses sebab berkas tidak sesuai prosedur dan tidak lengkap (Soediro et al., 2021). Dari hasil observasi, wawancara dan dokumen diketahui bahwa dalam perjalanan implementasi kebijakan dapat dilihat apakah tujuan dan sudah tepat sasaran yang nantinya implementasi program publik dapat dikatakan optimal.

Menurut Edward III dalam struktur birokrasi sebagai implementasi kebijakan mencakup dua aspek penting yaitu (1) prosedur dan (2) pembagian kerja dengan mencantumkan kerja yang jelas dan memiliki sistem yang mudah dipahami oleh staf dan mudah diikuti oleh masyarakat. Tak hanya itu, struktur organisasi dan pembagian kerja untuk pelaksanaan Adminduk tertata dengan baik. Dalam penelitian ini juga didapat analisis kebijakan publik bahwasannya menurut Abidin (2014:10) setiap proses tidak memiliki prioritas yang sama. Serangkaian kriteria tersebut di tentukan oleh suatu proses pemilihan Terdapat 4 ukuran sebagai kebijakan agar berjalan sesuai tujuan atau tidak, seperti berikut:

### **Efektivitas**

Dapat diukur dengan sasaran yang dicapai untuk menghasilkan tujuan akhir yang diinginkan. Bisa dikatakan efektivitas sesuai hasil observasi di Kelurahan Embong Kaliasin menerapkan sistem "warga pulang membawa solusi" dalam artian tidak ada warga yang sia-sia datang ke kelurahan sebab segala pelayanan bisa diatasi melalui online maupun offline termasuk berkas persyaratan. Jadi pemohon bisa mengirim persyaratan *By WhatsApp*. Kefektifan pada waktu sebab pengajuan berbasis online yang sebenarnya mempermudah petugas. Proses penerbitan berkas akta kelahiran yang diberikan kepada masyarakat di kantor kelurahan

Kelurahan Embong Kaliasin termasuk dalam kategori yang baik dalam pelayanannya. Meski awalnya membutuhkan waktu sekitar satu minggu pada pengajuan dokumen kependudukan yang dilakukan secara online melalui website (*KNG*) dengan

agen di desa atau menggunakan perangkat kiosk elektronik hanya membutuhkan waktu sekitar 1-2 hari kerja. Kesederhanaan proses yang ditawarkan kepada masyarakat oleh Kelurahan Embong Kaliasin sudah tepat. Semua penyedia layanan konsultasi memiliki papan informasi dan brosur tentang prosedur di Klampid sehingga ketika masyarakat perlu mendaftar ke pemerintahan kependudukan, mereka dapat segera mengambil langkah-langkah seperti akte kelahiran, KIA, pendaftaran rumah tangga, pekerjaan, KTP elektronik, surat kematian, sertifikat, dll (Praditya Nimas Saputri, 2023).

Penggunaan KNG Kelurahan Embong Kaliasin dikatakan efektif untuk para pegawainya, sebab prosedur yang digunakan juga sangat mudah untuk dipahami sehingga dalam implementasi layanan kepada masyarakat menggunakan aplikasi ini dapat dikatakan efektif serta memuaskan masyarakat. Kemudahan pelayanan masyarakat dalam memperoleh informasi berdampak pada sikap masyarakat, sebab layanan yang diterima dan dirasakannya, jadi tidak heran apabila ada isu-isu layanan publik dengan mudahnya menjadi topik utama dan akan cepat berpengaruh ke reputasi pemerintahan. Masyarakat yang memiliki perangkat android dan internet yang mendukung dapat dimanfaatkan dengan memberikan layanan berbasis teknologi informasi sehingga layanan akan lebih cepat, mudah dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas dengan permohonan secara konsisten.

Menurut Drucker dalam Sule, E.T. Saefullah (2010) pekerjaan dikatakan efektif apabila pekerjaan yang benar yaitu ketika pelayanan tujuannya mempermudah warga untuk melakukan kepengurusan dan juga pengarahan pembuatan akta kelahiran, dari segi tidak dipungut biaya, waktu dan juga menghindari keramaian dibanding mengurus secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

### **Efisien**

Efisien dapat berupa tujuan yang dicapai harus sesuai. Dalam hal efisien, dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Kelurahan Embong Kaliasin tidak dipungut biaya apapun. Supaya warga atau pemohon tidak keberatan dalam mengurus Admuduk. Berbeda halnya, jika instruksi Wali Kota telah berlaku bahwa keterlambatan kepengurusan akta kelahiran per-Juni akan dikenakan sanksi. Maka pemohon yang ingin memiliki akta kelahiran memilih antara dikenakan sanksi Rp 100.000 atau menunggu instruksi Wali Kota sudah tidak berlaku. Menurut Drucker (2013) dalam Takahepis., *et al* (2021) menurutnya adalah mengerjakan pekerjaan dengan benar, dalam pelayanan publik dapat melakukan jemput bola supaya warga yang mengurus akta kelahiran tidak merasa rugi waktu dan dana sebab jika ada kekurangan berkas.

### **Cukup**

Sumber daya yang ada mempengaruhi capaian hasil yang optimal. Bisa dikatakan selama observasi pelayanan Kelurahan Embong Kaliasin dalam kategori baik sebab sesuai data Survey Kepuasan Masyarakat pemohon mengisi sangat puas dengan pelayanan yang ada, hanya saja pemohon kurang tahu mengenai persyaratan Akta Kelahiran dewasa terutama SPTJM (F 2.03) kebenaran sebagai suami isteri dan (F 2.04) kebenaran data kelahiran yang dibuat oleh yang bersangkutan. Kecukupan dalam artian memuaskan kebutuhan masyarakat jika dalam pelayanan pemerintah. Kepuasan

mempengaruhi kepuasan dengan adanya inovasi berupa KNG menuurt hasil lapangan sangat dirasakan warga di Kelurahan Embong Kaliasin pada saat proses pelayanan kepada masyarakat. Proses permohonan layanan kependudukan yang dapat diakses secara online. Semua layanan administrasi kependudukan sudah tersedia dan lengkap dalam website untuk memenuhi kebutuhan permohonan pelayanan oleh masyarakat.

Sejalan dengan masa kerja yang terbagi menjadi dua periode menurut Sedarmayanti (2013) bahwa pegawai memiliki kemampuan dan potensi ketika lebih dari 5 tahun lamanya bekerja menghasilkan peningkatan profesionalisme dan menghasilkan output yang baik. Pelayanan pengurusan kependudukan telah dimudahkan bagi warga kota surabaya, pengurusan akta kelahiran secara online ini nantinya akan efektif untuk akta kelahiran orang dewasa, rata-rata per bulan orang yang mengurus akta kelahiran mencapai 30 pencatatan. Banyak permintaan. Ini dapat lebih membantu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang Adminduk. Selain memperkuat inisiatif warga, dispendukcapil saat ini juga terus meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menjalankan pemerintahan kependudukan secara mandiri dan tidak dieksploitasi oleh calo. Salah satunya bekerja sama dengan RW, RT, Kader Surabaya Hebat (KSH) yang dianggap memiliki kedekatan komunikasi dengan warga di lingkungannya, sehingga diharapkan kesadaran masyarakat dalam menghadapi pemerintahan masyarakat kembali meningkat.

#### **Adil**

Kebijakan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan organisasi atau masyarakat. Kelurahan Embong Kaliasin terdapat pelayanan yang di bagi 2 macam yaitu Adminduk seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, dll. Sedangkan Non-Adminduk seperti Surat pindah-keluar, Waris, Konsultasi, Relas, dll. Hal ini menunjukkan pelayanan dapat dikatakan adil jika pegawai tidak memandang bulu, seperti Akta Kelahiran Dewasa pemohon biasanya individu atau diwakilkan oleh keluarganya atau RT, dalam pelayanannya sama saja dari usia muda hingga tua jika tidak paham tentang prosedur akan diberitahu sampai paham, pemohon yang bertanya pastinya, akan terjawab. Dari segi keadilan bisa dilihat dari penampilan pemohon tidak ada diskriminasi dalam SKM Kelurahan Embong Kaliasin. Moenir (2017) bahwa unit pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu terlayani, apabila persyaratan lengkap.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan penulis, maka dapat ditarik kesimpulan untuk mengetahui implementasi sadar adminduk permohonan akta kelahiran dewasa melalui *Klampid New Generation* (KNG) di Kelurahan Embong Kaliasin sudah dilakukan dengan optimal dan sesuai yang ada. Disamping itu, perlu perbaikan pada pelayanan pada indikator komunikasi. Penerapan 4 indikator implementasi Kebijakan di Kelurahan Embong Kaliasin sebagai berikut: Pertama adalah Komunikasi, dimana dalam hal ini pihak Kelurahan menginformasikan kepemilikan akta kelahiran sangat penting seperti, kepengurusan KTP, KK, Ahli Waris, Umroh dan jika ada program dari pemerintah. Kedua sumber daya, indikator ini memperlihatkan penilaian staff bahwa

pada pelayanan masyarakat sudah baik terkait pelayanan, pengajuan, dan informasi yang disampaikan seperti melalui by WhatsApp baik pengiriman dokumen, pertanyaan. Ketiga disposisi atau Sikap Pelaksana, kepengurusan jauh lebih baik dari sebelumnya, seperti pembuatan akta kelahiran dewasa melalui *Klampid New Generation*. Keempat, struktur birokrasi, berdasarkan indikator ini pengajuan akta kelahiran dewasa tidak ada SOP khusus untuk pembuatannya semua disamakan alurnya melewati Website KNG lalu memenuhi dokumen di Cak Takon.

Rekomendasi dalam penelitian ini, pemerintah perlu memperbaiki beberapa indikator seperti komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dari segi komunikasi perlu dilakukan sosialisasi melalui poster dan door to door, bukan hanya perantara RW/RT. Indikator sumber daya, perlu untuk memahami aplikasi KNG agar dapat bekerja secara efektif dalam layanan Balai RW. Selain itu, indikator pelaksana yang arahan walikota per-1 Juni 2023 dikenakan didenda, sebaiknya pemerintah menetapkan target pada setiap tingkatan. sertifikat. Akibatnya, tindakan tegas diambil atau aplikasi membutuhkan akta kelahiran. Pada indikator struktur birokrasi, SOP yang diberlakukan dalam membuat akta kelahiran harusnya dilakukan sosialisasi terutama mengenai pengisian SPTJM dan akan lebih baiknya setiap RT dan RW diberikan SPTJM untuk warga yang mengurus bisa di koordinir.

#### DAFTAR PUSTAKA:

- Abidin, Z. S. (2014). Kebijakan Publik. Salemba Humanika.
- Aziz, R. A., Hartono, S., & Puspaningtyas, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran melalui e-Lampid Kota Surabaya. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 2(3), 211–220. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p211-220>
- Ferdian, E., Argenti, G., & Marsingga, P. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan. *Jurnal EKonomi Dan Manajemen*, 18 (kualitas pelayanan), 357–362.
- Hasibuan, M. (2014). manajemen sumber daya manusia. PT. Bumi Aksara.
- Moenir. (2017). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi. PT Bumi Aksara.
- Nirmala, I. (2022). Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Kaganga:Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 5(1), 129. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v5i1.3573>
- Novrizal, R., & Jumiati, J. (2020). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 36–43. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.195>
- Posangi, H, A., & Florence D. J. Dengo, S. (2020). Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administrasi Publik Unsirat*, 4(094).
- Praditya Nimas Saputri. (2023). Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klampid New Generation Di Kelurahan Sememi Kota Surabaya Praditya Nimas Saputri. 3(02), 101–107.
- Sahya Anggra. (2014). Pengantar Kebijakan Publik. Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2013). Good Governance (Kemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah. Mandar Maju.

- Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Alfabeta.
- Soediro, D. B. A., Dawud, J., & Nurliawati, N. (2021). Optimalisasi Strategi Implementasi Kebijakan Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah*, Vol.8 (No.1), pp 1-16. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/4553>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
- Sule, E,T. Saefullah, K. (2010). Pengantar Manajemen. Kencana.
- Takahepis, J., Kasenda, V., Monintja, D. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2), 1–12.
- Winarno, B. (2016). Kebijakan publik era globalisasi : teori, proses, dan studi kasus komparatif. Center of Akademik Publishing Service.
- Wulansari, D, A. (2023). Implementasi Gerakan Indonesia Sadar Adminduk Melalui Program Inovasi Oleh Disdukcapil Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 3(9), 7475–7476.