



Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Balita Menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Dupak

Frida Apprilia Pradini dan Endik Hidayat

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya-Indonesia

Email Correspondence: fridaapprilia@gmail.com

How to Cite: Pradini, F. A., & Hidayat, E. (2023). Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Balita Menggunakan Klampid New Generation di Kelurahan Dupak. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 8(2); 96-103. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.8.2.2023.96-103>

Abstract

One of the government's products in the field of population and civil registration is a birth certificate. A Birth Certificate is a valid proof issued by the Department of Population and Civil Registration no later than 60 (sixty) days after the birth event which contains the status and birth event of a child in a family which shows that the child is a legal citizen according to law. Ownership of birth certificates is considered less important for some residents because the issuance process is considered difficult and takes a long time. The purpose of this research is to find out how effective the service for issuing birth certificates is using the Klampid New Generation application at the Surabaya City Population and Civil Registration Service. The research was conducted using a descriptive qualitative approach using an inductive method. In collecting data, techniques of observation, documentation, and interviews were used. As for data analysis, the Data Reduction method, Data Presentation, and Conclusion Drawing were used. The results of this study are that the implementation of online birth certificate issuance services using Klampid New Generation at the Surabaya City Population and Civil Registration Service has been running effectively with the issuance of 3 (three) documents at once on 1 (one) application.

Keyword: Public services; civil administration; birth certificate.

Abstrak

Salah satu produk Pemerintah dalam Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Akta Kelahiran. Akta Kelahiran adalah sebuah bukti sah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil paling lama 60 (enam puluh) hari setelah peristiwa kelahiran yang memuat status dan peristiwa kelahiran seorang anak dari suatu keluarga yang menunjukkan bahwa seorang anak tersebut menjadi Warga Negara yang sah menurut hukum. Akta Kelahiran dianggap kurang penting kepemilikannya bagi sebagian warga karena proses penerbitannya yang dianggap sulit dan memakan waktu yang lama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menggunakan metode induktif. Dalam pengumpulan data, digunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sedangkan untuk analisis data, digunakan metode Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah implementasi pelayanan penerbitan Akta Kelahiran secara online menggunakan Klampid New Generation di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah berjalan secara efektif dengan penerbitan 3 (tiga) dokumen sekaligus pada 1 (satu) permohonan.

Kata Kunci: Administrasi kependudukan; pelayanan publik; akta kelahiran.

1. Pendahuluan

Penyediaan Data Kependudukan yang akurat dan faktual sebagai salah satu upaya pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kondisi geografis Indonesia dengan bentuk Negara Kepulauan yang memiliki banyak penduduk dengan jumlah tertinggi keempat di seluruh dunia menjadikan pemerintah harus selalu mengupayakan agar masyarakat menyadari betapa pentingnya ketertiban administrasi kependudukan bagi warga negara secara berkala. Dengan jumlah penduduk yang tinggi dan laju pertumbuhan yang meningkat setiap tahunnya menyebabkan banyak peristiwa kependudukan yang terjadi yang berakibat dengan data kependudukan yang ada akan terus bertambah dan yang menyebabkan sifat data kependudukan yang dinamis.

Dalam setiap proses pencatatan peristiwa kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab untuk mengumpulkan data penduduk yang akurat dan faktual. Hal ini penting untuk memastikan kebenaran data kependudukan yang akan diperbarui dalam database. Salah satu dokumen penting dalam kependudukan adalah Akta Kelahiran, yang mencatat secara resmi status dan peristiwa kelahiran seseorang di mata hukum. Setiap kelahiran yang terjadi di masyarakat dan dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan secara otomatis terdaftar pada Kartu Keluarga pemohon, dan pemohon juga akan diberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK ini akan digunakan sebagai dasar untuk mendapatkan berbagai pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Ketentuan mengenai penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam setiap kabupaten/kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab untuk melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah instansi yang secara langsung bertanggung jawab kepada Bupati dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain Akta Kelahiran, dokumen kependudukan lainnya yang penting adalah Kartu Identitas Anak (KIA). KIA mencatat status dan peristiwa penting seseorang yang memiliki kekuatan hukum. KIA digunakan sebagai bukti identitas bagi warga negara yang berusia antara 0 hingga 17 tahun dan belum menikah. Dalam rangka menjalankan aturan ini, pemerintah, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu meningkatkan upaya untuk memfasilitasi dan meningkatkan kesadaran akan kepemilikan KIA bagi semua warga negara yang berusia antara 0 hingga 17 tahun.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Balita Menggunakan KNG di Kelurahan Dupak Kota Surabaya yang akan dianalisis dengan tiga indikator keberhasilan pelayanan publik dengan digitalisasi yaitu Dukungan (*Support*), Kemampuan (*Capacity*), dan Nilai (*Value*) (Richardus Eko Indrajit, n.d.). Dari ketiga indikator tersebut akan diuraikan dengan data dari hasil penelitian untuk mengetahui bagaimana proses Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Menggunakan KNG di Kelurahan Dupak Kota Surabaya.

2. Konsep dan Teori

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kelompok, atau individu agar mereka dapat merasakan manfaat dari pelayanan tersebut. Tujuan dari pelayanan adalah membuat pengguna layanan merasa puas melalui perilaku dan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan. Menurut Wasistiono (Hardiyansyah, 2018), pelayanan secara umum adalah bentuk pemberian jasa oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat Dalam konteks pelayanan publik,

pemerintah perlu memperhatikan beberapa indikator pelayanan publik. Menurut Zeithaml (Hardiyansyah, 2018), terdapat lima indikator pelayanan publik.

Reliability, kehandalan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurate*) dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (*on time*).

Tangibles, yaitu bukti fisik dari sebuah pelayanan publik yang bisa ditunjukkan melalui fasilitas yang disediakan oleh penyedia pelayanan.

Responsiveness, yaitu ketepatan waktu dalam proses pelayanan yang dalam hal ini menunjukkan kinerja penyedia pelayanan publik dengan tujuan supaya pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

Assurance, yaitu kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan publik yang memadai untuk memastikan penerima pelayanan merasa aman dan nyaman.

Empathy, yaitu sikap yang ditunjukkan penyedia pelayanan terhadap penerima pelayanan yang menunjukkan sikap pengertian dan kebersamaan.

Administrasi

Menurut George Terry (dalam Sutha, 2018), administrasi adalah suatu proses yang meliputi perencanaan, pengendalian, pengorganisasian pekerjaan, perkantoran, dan mengatur pergerakan mereka yang melaksanakan tugas-tugas tersebut, dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Mulyapradana, 2018), terdapat empat asas dalam administrasi, yaitu:

Asas Perencanaan: Merencanakan dengan baik kegiatan administrasi dan tindakan yang harus dilakukan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

Asas Penyederhanaan: Menyederhanakan administrasi agar sistem lebih mudah dipahami dan pekerjaan terasa lebih ringan.

Asas Penghematan: Menghemat dalam pelaksanaan administrasi untuk mencegah pemborosan anggaran, dengan cara meminimalkan penggunaan sumber daya yang tidak diperlukan.

Asas Penghapusan: Menghapus kegiatan administrasi yang tidak relevan dengan tujuan yang ingin dicapai, sehingga fokus dapat diberikan pada hal-hal yang lebih penting.

Asas Penghubungan: Menggabungkan pekerjaan yang saling berkaitan agar dapat dilakukan secara bersamaan, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih efisien dan cepat.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan lokus penelitian di Kelurahan Dupak. Menurut (Sugiyono, 2014), penelitian kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada filsafat, di mana peneliti menjadi instrumen dan digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah (eksperimen). Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan implementasi pelayanan penerbitan Akta Kelahiran Balita menggunakan KNG di Kelurahan Dupak. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Implementasi Penerbitan Akta Kelahiran Menggunakan Klampid New Generation Di Kelurahan Dupak

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan, disebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap Kabupaten/Kota bertanggung jawab untuk penerbitan Akta Kelahiran dan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan. Di Kota Surabaya, tanggung jawab ini juga diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Kelurahan Dupak merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang bekerja di bawah pengawasan langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sebagai kelurahan dengan jumlah penduduk yang padat, Kelurahan Dupak diharapkan dapat membantu dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan. Pelayanan kependudukan melibatkan kegiatan seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Pelayanan publik ini memiliki manfaat yang dapat membantu pengembangan sektor lainnya.

Pelayanan kependudukan di Kota Surabaya saat ini sudah bisa dilakukan secara online dan bisa penyelenggaraannya dilakukan di lingkungan Kelurahan dengan tujuan untuk memudahkan segala pelayanan administrasi kependudukan. Dengan dilaksanakannya pelayanan kependudukan di tingkat Kelurahan diharapkan warga Kota Surabaya khususnya di Kelurahan Dupak dapat meningkatkan kesadaran terhadap administrasi kependudukan dan melaporkan segala peristiwa kependudukan yang terjadi di lingkungan mereka untuk mewujudkan Kota Surabaya yang tertib. Fokus utama adalah pada peristiwa kependudukan, yaitu kelahiran. Setiap kali ada kelahiran, penting untuk melaporkannya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten/Kota terkait dalam waktu maksimal 60 hari setelah kelahiran. Pelaporan ini diperlukan untuk menerbitkan Akta Kelahiran. Akta Kelahiran adalah salah satu dokumen kependudukan yang memiliki keabsahan hukum dan mencatat status dan peristiwa kelahiran seseorang. Setiap kelahiran yang dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan secara otomatis terdaftar dalam Kartu Keluarga. Selain itu, setiap individu akan diberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang akan digunakan sebagai dasar untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian, pelaporan kelahiran menjadi penting dalam administrasi kependudukan, dan data yang tercatat akan digunakan sebagai dasar untuk berbagai layanan pemerintah.

Penerbitan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dilakukan dengan menggunakan aplikasi berbasis *website* bernama Klampid *New Generation* atau KNG. Klampid *New Generation* merupakan sebuah aplikasi dengan bantuan chatbot yang dipergunakan untuk membantu pelayanan kependudukan secara online yang terhubung langsung dengan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang bisa diakses langsung oleh petugas pelayanan di Kelurahan bahkan secara mandiri. Pelaksanaan layanan penerbitan akta kelahiran online yang akan datang bekerja sama dengan KNG bertujuan untuk meningkatkan dan memfasilitasi penyampaian layanan publik yang efisien dan mudah diakses ke seluruh wilayah pedesaan di Surabaya.

Pada penelitian Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran menggunakan Klampid *New Generation* di Kelurahan Dupak Kota Surabaya yang dilakukan Penulis menggunakan indikator keberhasilan pelayanan publik secara digital (Hardiyansyah, 2018) yang dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu :

Dukungan (*Support*)

Kemampuan (*Capacity*)

Nilai (*Value*)

Dari 3 indikator keberhasilan pelayanan publik secara digital diatas, penulis akan memaparkan hasil dari penelitian dengan data dan informasi yang didapat dalam penjelasan dibawah ini.

Dukungan atau Support

Menurut karya ilmiah (Beddy Irawan Maksudi, 2017), konsep digitalisasi muncul dari

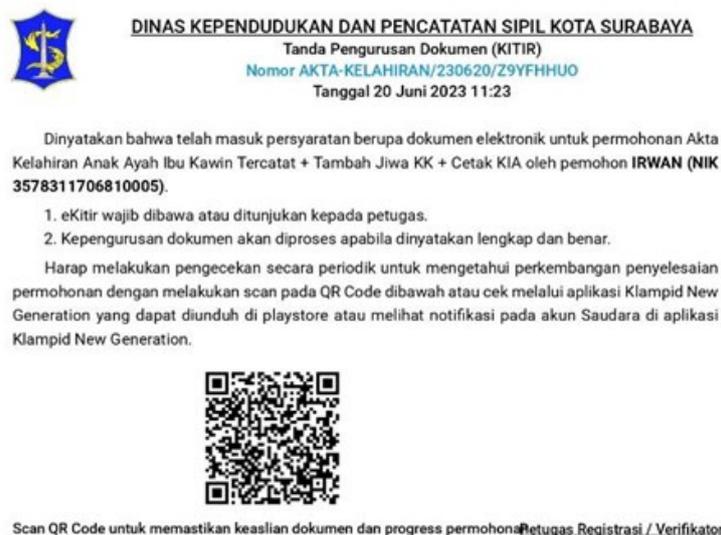
upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan mencakup integrasi modifikasi organisasi, protokol, dan pedoman yang diperlukan untuk mendorong inovasi. Dalam hal ini, istilah "support" mengacu pada pemberian bantuan atau bantuan yang diterima dari pemerintah daerah di desa Dupak Surabaya.

Dengan adanya dukungan dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yaitu pada proses penerbitan akta kelahiran bagi balita di Kelurahan Surabaya maka penyelenggaraan pelayanan akan berjalan dengan efektif dan efisien maka diperlukannya penunjang dalam pelayanan online yang saat ini sedang diimplementasikan yaitu Klampid *New Generation* untuk mempermudah pelayanan kependudukan secara online di Kelurahan Dupak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu Ketua RT di Kelurahan Dupak yang melaksanakan pelayanan Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) yaitu salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan RT untuk warganya yang ingin mengurus administrasi kependudukan, warga saat ini semakin memahami pentingnya administrasi kependudukan sehingga setiap peristiwa kependudukan yang terjadi di lingkungan mereka akan segera dilaporkan kepada RT setempat untuk selanjutnya dibantu mengurus Akta Kelahiran karena peryaratannya yang saat ini juga tergolong mudah.

Dengan adanya pelayanan secara online ini juga dapat memberikan perubahan pada sebuah struktur (Meyliano & Putra, 2018). Perubahan yang dimaksud ialah perubahan dari jumlah petugas pelayanan, sarana dan prasarana, serta penunjang-penunjang lain. Kantor Kelurahan Dupak sendiri memiliki 19 tenaga kerja dengan sarana dan prasarana yang memadai serta alat penunjang pelayanan seperti PC dan printer yang berfungsi dengan baik. Dengan dukungan pelayanan yang saat ini tersedia di Kantor Kelurahan Dupak meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus penerbitan Akta Kelahiran dengan mandiri tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sehingga menghemat waktu dan biaya.

Klampid *New Generation* membuat pelayanan penerbitan Akta Kelahiran bisa berjalan secara efektif apabila masyarakat memahami persyaratan apa saja yang diperlukan untuk menerbitkan Akta Kelahiran. Penerbitan Akta Kelahiran juga tidak memerlukan waktu yang lama, serta setiap prosesnya bisa dipantau melalui e-kitir. E-kitir adalah bukti permohonan yang memuat jenis permohonan serta *barcode* yang dapat discan untuk mengetahui perkembangan penyelesaian permohonan.



Gambar 1. Bukti E-Kitir

Dapat disimpulkan bahwa pemerintah atau pejabat publik di kota Surabaya telah

berupaya memberikan dukungan yang luas dalam penyediaan layanan penerbitan akta kelahiran. Tujuan dari dukungan ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola proses perolehan akta kelahiran bayi secara efisien. Diharapkan bahwa layanan ini akan efektif dari segi waktu dan biaya, memungkinkan individu untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam layanan kependudukan. Oleh karena itu, diharapkan masyarakat tidak lagi bergantung pada biro layanan untuk mendapatkan bantuan dalam mengelola proses ini.

Kemampuan atau Capacity

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu pelayanan publik. Kapasitas yang dimaksud berkaitan dengan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan sistem e-government (Putra & Putri, 2023). Dalam konteks digitalisasi pelayanan, kemampuan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil menjadi hal yang tak terpisahkan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran aktor atau petugas sangat penting dalam menjalankan setiap prosesnya. Dalam konteks pelayanan kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, selain inovasi pelayanan online, keberhasilan pelayanan juga bergantung pada keahlian dan kemampuan komunikasi dari petugas pelayanan. Visi dan misi Kelurahan Dupak adalah memberikan pelayanan yang menyenangkan dan mudah bagi masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan dan mudah, akan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan. Penting untuk mengembangkan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kemampuan komunikasi yang baik dalam melaksanakan pelayanan kependudukan. Dengan memiliki petugas yang kompeten, pelayanan dapat dilakukan secara efektif dan efisien, serta memberikan pengalaman yang positif bagi masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya Administrasi Kependudukan dan mendorong partisipasi aktif dalam proses administrasi kependudukan.

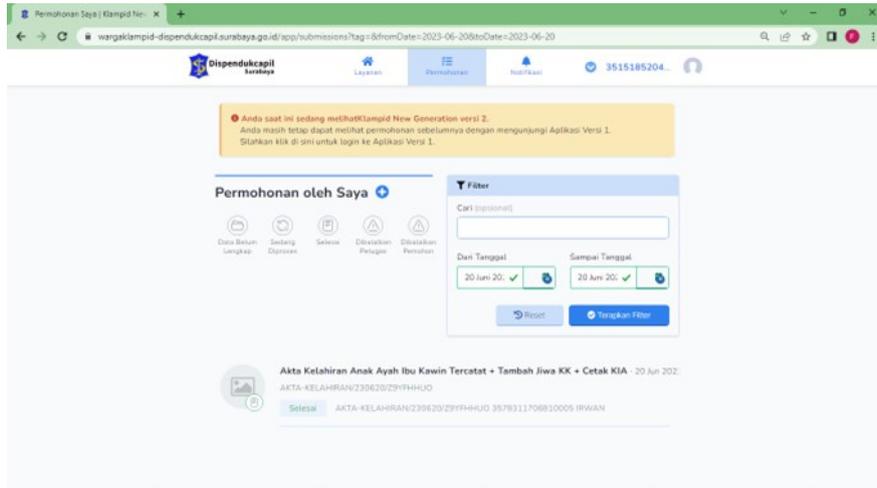
Dalam pengurusan dokumen kependudukan Akta Kelahiran secara online menggunakan Klampid *New Generation*, Kelurahan Dupak memfasilitasi sebuah papan informasi di bagian depan Kantor Kelurahan. Selain itu petugas pelayanan juga diharuskan untuk memahami setiap standar operasional prosedur dalam penerbitan Akta Kelahiran dan diharapkan dapat memberikan informasi tersebut kepada warga yang akan mengurus Akta Kelahiran. Pengurusan Akta Kelahiran secara online ini juga memberikan waktu yang panjang pada jam layanan yaitu pada hari senin-jumat pukul 08.00 s/d 16.00 WIB. Kantor Kelurahan Dupak memberikan peluang baru untuk masyarakat yang mengurus pelayanan secara online pada hari sabtu pukul 09.00 s/d 13.00 WIB.

Nilai atau Value

Nilai atau *Value* yang dimaksud didalam sebuah pelayanan yang dimaksud ialah adanya sebuah kebermanfaatn yang baik (Setiawan & Ikhsanditya, 2020) yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Dupak. Sebuah Nilai dari penyelenggaraan pelayanan kependudukan dapat dilihat dari hasil pelayanan tersebut, yang dalam penelitian ini adalah hasil pelayanan penerbitan Akta Kelahiran. Penerbitan Akta Kelahiran di Kelurahan Dupak dilaksanakan dengan memanfaatkan inovasi teknologi yaitu Klampid *New Generation*. Adanya KNG membantu pelayanan agar berjalan secara efektif dan efisien. Penerbitan Akta Kelahiran Balita dengan KNG menghasilkan 3 hasil dokumen kependudukan sekaligus dalam 1 permohonan yaitu Akta Kelahiran disertai pemberian NIK (Nomor Induk Kependudukan), Pengajuan KIA (Kartu Identitas Anak) dan Kartu Keluarga baru yang sudah di tambah jiwa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, nilai dari manfaat yang didapatkan dari pelayanan di Kantor Kelurahan Dupak yaitu penerbitan 3 dokumen kependudukan sekaligus yaitu Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Kartu Keluarga yang sudah di Tambah Jiwa. Dengan pengajuan 1 dokumen kependudukan yang menghasilkan 3 dokumen kependudukan seperti yang dijelaskan diatas, diharapkan dapat meningkatkan keinginan

warga Kota Surabaya khususnya Kelurahan Dupak untuk senantiasa terus meningkatkan kesadaran pentingnya Administrasi Kependudukan ditambah lagi dengan mudahnya setiap proses dalam pengajuan dokumen kependudukan di Kantor Kelurahan Dupak menggunakan Klampid New Generation.



Gambar 2. Permohonan 3 in 1

Untuk setiap permohonan yang dilakukan secara online, hasil pelayanannya bisa dicetak secara mandiri atau menerima berkas fisik secara langsung di Kantor Kelurahan Dupak. Akta Kelahiran yang diajukan secara online, akan dibubuhi tanda tangan elektronik/ barcode Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.



Gambar 3. Akta Kelahiran Barcode

Tidak ada persyaratan khusus untuk mencetak Akta Kelahiran secara mandiri. Akta Kelahiran terbaru dapat dicetak menggunakan kertas HVS putih dan memiliki barcode atau tanda tangan berbasis elektronik untuk memudahkan proses legalisasi. Penggunaan tanda tangan elektronik dalam dokumen kependudukan telah diatur dalam Pemandagri Nomor 7

Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan berbasis daring dan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Layanan Administrasi Kependudukan sejak tahun 2020. Akta Kelahiran yang memiliki barcode akan langsung terdaftar ke pusat dan tidak mungkin dapat digandakan. Jika Akta Kelahiran hilang atau rusak, perlu dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, karena layanan kependudukan juga tersedia di Kelurahan, permohonan Akta Kelahiran dapat dibuat di Kelurahan terdekat. Kemudahan ini memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat dengan adanya layanan kependudukan secara online menggunakan Klampid New Generation dalam penerbitan Akta Kelahiran Balita.

5. Simpulan

Dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan penerbitan Akta Kelahiran Balita dengan Klampid *New Generation* di Kelurahan Dupak, jika dilihat dari indikator keberhasilan pelayanan publik secara digital (Hardiyansyah, 2018) yang dapat dinilai dari beberapa aspek, yang pertama Dukungan (*Support*) pelayanan penerbitan Akta Kelahiran sudah disediakan dukungan yang dapat membantu pelayanan agar dapat bisa berjalan dengan seefektif dan seefisien mungkin. Dukungan yang diberikan berupa pelayanan secara online dengan penunjang tenaga kerja dan alat-alat yang dapat berfungsi dengan baik. Masyarakat juga senantiasa diberikan pengetahuan terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan, karena masyarakat juga menjadi salah satu keberhasilan sebuah pelayanan publik maka harus berjalan seiringan. Aspek yang kedua yaitu Kemampuan (*Capacity*) kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan sudah semaksimal mungkin dimanfaatkan dengan baik. Petugas pelayanan yang memiliki keterampilan dan kemampuan komunikasi yang baik. Memberikan pelayanan secara menyenangkan dan memudahkan masyarakat tentu saja menjadi salah satu visi misi Kelurahan Dupak. Aspek yang terakhir yaitu Nilai (*Value*) yaitu manfaat dari sebuah pelayanan yang dilaksanakan di Kelurahan Dupak dan dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung.

Daftar Pustaka

- Beddy Irawan Maksudi. (2017). *Dasar-dasar administrasi dari klasik ke kontemporer*. Rajawali Pers.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, dimensi, indikator dan implementasi* (Cet. 1). Java Media.
- Meyliano, R., & Putra, D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi-Health di Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–13.
- Putra, I. P. A. P., & Putri, N. P. D. K. (2023). Analisis Sistem Sadar Lingkungan (Sidarling) Melalui Perspektif E-Government di Kota Denpasar. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 26(1), 10–18. <https://doi.org/10.30649/aamama.v26i1.153>
- Richardus Eko Indrajit. (n.d.). *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.
- Setiawan, H., & Ikhsanditya, F. (2020). Gerakan Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Pelayanan Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) Di Kabupaten Sleman D.I. Yogyakarta. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(1), 38. <https://doi.org/10.35967/jipn.v19i1.7853>
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. CV.Alfabeta.