

**IMPLEMENTASI PROGRAM 6 IN 1 DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN
ONLINE YANG TERINTEGRASI ANTARA RUMAH SAKIT DENGAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA SURABAYA PROVINSI
JAWA TIMUR**

FIRHAN MAHDAVIKIA

NPP. 29.0938

*Asdaf Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: firhan.mahdaviikia@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The 6 in 1 program is an innovation program created by the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya with the aim of simplifying the process of managing population administration. The implementation of the 6 in 1 program is carried out online using an application called Klampid. In processing birth certificates online, the Department of Population and Civil Registration has collaborated with several hospitals in Surabaya. Purpose:* This study aims to identify and analyze the implementation of the 6 in 1 program in issuing online birth certificates that are integrated with hospitals, the factors that support and hinder the issuance of online birth certificates that are integrated with hospitals, as well as the efforts made by the Population and Civil Registration Office to improve quality and overcome obstacles in the issuance of birth certificates that are integrated with hospitals. **Method:** *The method used in this research is a qualitative method with an inductive descriptive approach. This study uses qualitative data analysis techniques, namely by selecting data, presenting data, and drawing conclusions. Result:* The results of this study are that the issuance of online birth certificates integrated with the hospital has been going well. Previously, the issuance of birth certificates was only done at the service office or online, now it can be done at the hospital. **Conclusion:** *The inhibiting factors for issuing birth certificates online are that there are still many people who are late in taking care of birth certificates and the lack of socialization regarding the use of the Klampid application. So that the Department of Population and Civil Registration of the City of Surabaya seeks to integrate with hospitals to overcome the obstacles that occur.*

Keywords: *Implementation, 6 in 1 Program, Birth Certificates, Integrate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Program *6 in 1* merupakan program inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan tujuan untuk mempermudah proses pengurusan administrasi kependudukan. Implementasi dari program *6 in 1* ini dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi yang bernama Klampid. Dalam pengurusan akta kelahiran secara *online*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah bekerjasama dengan beberapa rumah sakit di Surabaya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi program *6 in 1* yang dalam penerbitan akta kelahiran *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit, faktor yang mendukung dan menghambat dalam penerbitan akta kelahiran *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit, serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas dan mengatasi hambatan dalam penerbitan akta kelahiran yang terintegrasi dengan rumah sakit. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bersifat induktif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu dengan melakukan pemilihan data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Penerbitan akta kelahiran secara *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit telah berjalan dengan baik. Jika pada sebelumnya pelaksanaan penerbitan akta kelahiran hanya dilakukan di kantor pelayanan maupun secara *online*, kini pengurusan sudah bisa dilakukan di rumah sakit. **Kesimpulan:** Faktor penghambat penerbitan akta kelahiran *online* ini yaitu masih banyak masyarakat yang terlambat dalam mengurus akta kelahiran serta kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi Klampid sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya dengan melakukan integrasi dengan rumah sakit untuk mengatasi hambatan yang terjadi.

Kata Kunci: Implementasi, Program *6 in 1*, Akta Kelahiran, Integrasi.



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik tanpa terkecuali kepada masyarakat. Sesuai dengan pendapat Rasyid (2000: 13) dalam Suprianto tugas pokok pemerintah salah satunya ialah memberikan pelayanan dan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Administrasi Kependudukan menjadi salah satu pelayanan yang diperlukan masyarakat yang diurus oleh pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lembaga pelayanan publik dibidang kependudukan dan pencatatan sipil di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri yang mencatat peristiwa penting seseorang dilahirkan, melakukan perkawinan, melakukan perceraian, hingga seseorang tersebut meninggal.

Pencatatan kelahiran guna memperoleh akta kelahiran merupakan hak setiap warga negara yang melekat sejak dilahirkan. Akta kelahiran berfungsi penting sebagai bukti keabsahan suatu hubungan perdata seorang anak. Selain itu akta kelahiran juga menjadi dokumen acuan untuk menetapkan identitas yang akan digunakan untuk membuat dokumen lainnya. Angka kelahiran ikut memengaruhi peningkatan jumlah kelahiran di Kota Surabaya pada tahun 2020 dengan kenaikan sekitar 108,8 ribu jiwa atau 3,94 persen. Menurut Kepala Disdukcapil, Agus Sonhaji menyatakan bahwa jumlah kelahiran di Surabaya per-Desember 2020 yaitu terdapat 56.394 kelahiran, sedangkan angka kematian pada masa pandemi Covid-19 ini sebesar 25.845 jiwa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan menerapkan sistem *online* dalam pelayanan di masa pandemi yaitu program *6 in 1* yang bisa diakses secara *online* dalam aplikasi Klampid. Program *6 in 1* dibuat dengan tujuan untuk mengatasi masalah yang menyangkut permohonan dokumen kependudukan. Di dalam aplikasi tersebut terdapat enam dokumen kependudukan yang dapat diurus antara lain Surat Pindah Masuk, Surat Pindah Keluar, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian. Pengurusan keenam dokumen tersebut dapat dilakukan secara *online* dengan mengakses aplikasi Klampid.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta

Kelahiran. Program *6 in 1* dibuat bertujuan untuk mempercepat proses penerbitan akta kelahiran. Dengan adanya program tersebut masyarakat dapat melakukan pengurusan akta kelahiran dengan hanya mengakses aplikasi Klampid tanpa perlu datang mengurusnya di Disdukcapil Kota Surabaya.

Demi memperluas jangkauan pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program *6 in 1*, oleh walikota Surabaya, Eri Cahyadi, menandatangani nota kesepakatan bersama dengan Rumah Sakit di Surabaya. Integrasi antara beberapa rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan sebagai percepatan pelayanan yang berupa akta kelahiran. Walikota Surabaya menjelaskan bahwa setelah bayi lahir, rumah sakit bisa langsung mencetak akta kelahiran yang terintegrasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Integrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Rumah Sakit ini diharapkan bisa menjadi peningkat kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program *6 in 1* berbasis *online*. Hal tersebut juga bertujuan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 sehingga lebih lanjut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan merumuskan judul **“IMPLEMENTASI PROGRAM 6 IN 1 DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN ONLINE YANG TERINTEGRASI ANTARA RUMAH SAKIT DENGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR.”**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan penerbitan akta kelahiran *online* dalam program *6 in 1* meskipun sudah melakukan integrasi dengan beberapa rumah sakit di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaannya masih menemui beberapa permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pedoman pembuatan akta kelahiran secara *online*. Sementara seperti data yang dipaparkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selama pandemi Covid-19 angka kelahiran di Surabaya per-Desember 2020 yaitu terdapat 56.394 kelahiran. Sedangkan angka kematian yaitu 25.845 jiwa. Dari pernyataan tersebut menyatakan bahwasanya ada penambahan penduduk berjumlah 30.549 jiwa.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Gayuh Nur Fadilah pada tahun 2018 berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan *6 in 1* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.” Dalam penelitian ini hasil yang didapat menunjukkan bahwa program *6 in 1* memiliki beberapa kemudahan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi inovasi ini masih memiliki kerumitan di dalamnya. Dalam penelitian ini, pelaksanaan inovasi *6 in 1* memiliki faktor pendukung yaitu dapat menghasilkan orang-orang yang kreatif, budaya, dan SDM, sedangkan faktor penghambatnya yaitu inovasi *6 in 1* masih kurangnya orang yang dapat mengaplikasikannya.

Penelitian oleh Sofia Dewi Rosita pada tahun 2020 berjudul “Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis *Online* (Studi Kasus Inovasi Capil *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).” Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa inovasi dibuat oleh pemerintah tentang penerbitan akta kelahiran secara *online* dirasa membuat pelayanan lebih efektif dan efisien. Namun kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat membuat aplikasi ini kurang optimal sehingga masyarakat memilih untuk membuat akta kelahiran secara manual yaitu dengan langsung datang mengurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan penulis lebih terfokus dalam meneliti penerbitan akta kelahiran yang terintegrasi dengan rumah sakit di Kota Surabaya. Pengukuran indikator menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh George Charles Edwards III. Teori yang dikemukakan oleh Edward III menjelaskan bahwa implementasi dipengaruhi faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian yang dicapai peneliti adalah:

1. Implementasi program *6 in 1* dalam pembuatan akta kelahiran online yang terintegrasi dengan rumah sakit.
2. Faktor yang mendukung dan menghambat dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas serta mengatasi hambatan dalam penerbitan akta kelahiran secara *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Merujuk pada pendapat Sugiyono (2019: 18) penulis menyimpulkan metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang sebenarnya yang menjadikan peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menjelaskan arti pada generalisasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini sesuai dengan pendapat Creswell (2013 : 222) yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian pada analisis data menggunakan teknik analisis yang dikemukakan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016 : 91) untuk melakukan analisis data kualitatif terhadap tiga komponen yang dilakukan secara bersama yaitu memilih data, menyajikan data, serta pengambilan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Program *6 in 1* dalam Penerbitan Akta Kelahiran *Online* yang Terintegrasi dengan Rumah Sakit

a. Komunikasi

Peneliti menggunakan tiga variabel komunikasi yaitu transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Komunikasi menjelaskan tentang kemampuan Disdukcapil Kota Surabaya dalam menyampaikan informasi terkait program *6 in 1* dalam penerbitan akta kelahiran *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit. Transmisi berkaitan dengan penyebaran atau pengenalan informasi yang menyangkut dengan program itu sendiri. Sedangkan kejelasan berhubungan dengan sejauh mana proses transisi terjadi secara akurat serta konsistensi yaitu sejauh mana informasi yang ditransisi atau disampaikan tidak berubah-ubah atau tetap konsisten.

Dari segi transmisi, seluruh elemen di Disdukcapil Surabaya telah memahami serta menguasai program *6 in 1* yang dilaksanakan melalui aplikasi Klampid. Pemahaman dari para atasan di Disdukcapil tentang pelaksanaan proses penerbitan akta kelahiran secara *online* menggunakan aplikasi Klampid dibuktikan dari temuan dan data peneliti ketika melakukan wawancara. Kejelasan terhadap transmisi dalam pelaksanaannya di Disdukcapil sendiri sudah akurat. Informasi mengenai aplikasi Klampid dalam penerbitan akta kelahiran di seluruh elemen Disdukcapil telah tersampaikan sehingga implementasi program *6 in 1* bisa dilaksanakan dengan

tertib. Sedangkan konsistensi Disdukcapil dalam memberikan informasi terkait program yang dijalankan terus dilakukan upaya pengenalan dan pemberian informasi terkait program yang sedang berjalan maupun inovasi program yang sedang direncanakan.

b. Sumber Daya

Edwards III dalam Subarsono (2011: 90-92) menyatakan terdapat tiga variabel yang memengaruhi sumber daya dalam suatu organisasi, diantaranya staff, informasi, dan fasilitas. Staff yang ada pada setiap bidang di Disdukcapil Kota Surabaya seluruhnya telah menguasai tupoksi masing-masing bidang. Hanya saja masih terdapat kekurangan pada pegawai yang menguasai teknologi informasi. Teknologi informasi dalam hal ini pegawai yang dapat menguasai dan memahami terkait server yang ada di Disdukcapil. Sama halnya dengan pegawai yang ada di rumah sakit yang terintegrasi dengan Disdukcapil Kota Surabaya telah memadai untuk menjalankan tugas dalam melayani penerbitan akta kelahiran secara *online*.

Terkait informasi yang ada di Disdukcapil sudah dihimpun untuk disosialisasikan kepada masyarakat. Namun, informasi yang diberikan kepada masyarakat masih belum sepenuhnya baik. Karena pada data dan temuan peneliti di lapangan, masyarakat masih banyak yang belum memahami program yang sedang dijalankan oleh Disdukcapil. Sementara fasilitas yang dimiliki Disdukcapil ini peneliti rasa telah sangat memadai untuk mendukung implementasi program *6 in 1* dalam penerbitan akta kelahiran secara *online*. Begitu juga fasilitas yang ada pada seluruh rumah sakit yang terintegrasi dengan Disdukcapil telah memiliki sarana dan prasarana yang mendukung.

c. Disposisi

Menurut teori Edwards III disposisi memiliki tiga faktor yang akan menjadi pengaruh dalam mengimplementasikan suatu kebijakan yaitu kognitif, afektif, dan insentif. Seluruh elemen pegawai yang ada di Disdukcapil Kota Surabaya telah menjalankan program yang ada terkhususnya program *6 in 1*. Pemahaman pegawai terhadap program yang dijalankan tidak didapati masalah. Akan tetapi peneliti berpendapat bahwa Disdukcapil juga harus memerhatikan pemahaman kepada masyarakat terkait penerbitan akta kelahiran. Di samping itu pendapat para pegawai terkait program penerbitan akta kelahiran yang terintegrasi dengan rumah sakit mendapat dukungan penuh dari seluruh pegawai yang ada di Disdukcapil. Insentif berkaitan dengan pemberian sesuatu yang menguntungkan untuk mendorong para pelaksana menjalankan suatu kebijakan dengan baik. Disdukcapil sendiri menurut peneliti masih kurang dalam memberikan insentif kepada para

pegawainya. Tuntutan kerja yang tinggi seharusnya diimbangi dengan memberikan sedikit keuntungan atau hadiah kepada pegawainya

d. Struktur Birokrasi

Teori Edwards III menyatakan terdapat dua variabel utama yang akan memengaruhi jalannya struktur birokrasi yaitu menyangkut Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Fragmentasi atau koordinasi dengan instansi lain. Dalam hal pembuatan SOP terkait penerbitan akta kelahiran telah dibuat dengan baik dan jelas. SOP yang ada tentang penerbitan akta kelahiran telah memuat seluruh alur dan syarat yang diperlukan dalam mengajukan penerbitan akta kelahiran. Pendapat peneliti menyatakan sebaiknya SOP dibuat lebih simpel tapi mudah dipahami. Karena SOP yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Surabaya dalam penerbitan akta kelahiran menurut peneliti akan sulit dimengerti bilamana diberikan kepada orang awam. Terkait Fragmentasi atau koordinasi dengan instansi lain telah dijalankan dengan baik oleh Disdukcapil. Tidak ada hambatan dalam berhubungan dengan pihak lain. Seperti contohnya integrasi yang dilakukan oleh Disdukcapil dengan rumah sakit. Koordinasi antara keduanya dirasa peneliti berjalan lancar.

3.2 Faktor yang Mendukung dan Menghambat dalam Penerbitan Akta Kelahiran Online yang Terintegrasi dengan Rumah Sakit

Pengurusan akta kelahiran kini telah dipermudah dengan adanya aplikasi Klampid, namun alangkah lebih baik jika masyarakat juga memahami tentang penggunaan dari aplikasi Klampid tersebut. Selain itu kemudahan juga telah diberikan oleh Disdukcapil dengan berintegrasi bersama rumah sakit. Sedangkan dalam pelaksanaan penerbitan akta kelahiran *online* terdapat hambatan yang peneliti temukan yaitu server yang masih sering *error*. Padahal seharusnya apabila terdapat suatu sistem yang dijalankan secara online diperlukan server yang mumpuni. Server yang masih sering lambat menjadi hambatan Disdukcapil dalam menjalankan pelaksanaan penerbitan akta kelahiran secara *online*. Ditambah lagi dengan pegawai yang menguasai permasalahan server hanya satu orang.

Selain itu peneliti juga menemukan hambatan terhadap wawasan penggunaan aplikasi Klampid serta kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan akta kelahiran. Hal ini dibuktikan pada data dan temuan peneliti di lapangan yang menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang telat dalam mengurus akta kelahiran. Peneliti menyimpulkan berarti masyarakat masih banyak yang

belum sadar akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Walaupun Disdukcapil Kota Surabaya telah menghapus sanksi apabila terjadi keterlambatan pengurusan akta kelahiran.

3.3 Upaya yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Kuallitas serta Mengatasi Hambatan Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Online yang Terintegrasi dengan Rumah Sakit

Peneliti menemukan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah dengan menjadikan tempat pelayanan senyaman mungkin untuk masyarakat mengantri apabila ada yang mengurus dokumen kependudukan langsung di kantor pelayanan. Upaya lainnya yaitu dengan memenuhi fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil seperti komputer dan internet. Selain itu upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam mengatasi hambatan adalah dengan melakukan integrasi dengan rumah sakit dalam pengurusan akta kelahiran. Integrasi ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses permohonan penerbitan akta kelahiran, di samping itu menurut peneliti integrasi ini dapat dijadikan sebagai wadah sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran.

Upaya lain yang dilakukan yaitu dengan mengadakan sosialisasi serta pelayanan di kelurahan pada malam hari. Karena pada siang hari masyarakat banyak yang bekerja maka dari itu pelayanan pada malam hari ini setidaknya akan membantu masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan terlebih akta kelahiran. Pelayanan yang dilakukan oleh setiap kelurahan dengan terjun langsung ke setiap rukun warga (RW), pelayanan malam ini juga dirangkaikan dengan kegiatan sosialisasi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pandemi Covid-19 memaksa tranformasi pelayanan publik oleh setiap instansi penyelenggara. Seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan melakukan program program *6 in 1* dalam penerbitan akta kelahiran *online* yang terintegrasi antara rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Program ini dilaksanakan sebagai bentuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dengan tetap mencegah penularan Covid-19 di era pandemi ini. Layanan ini dilaksanakan sebagai bentuk percepatan dan peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada kondisi terbatasnya interaksi sosial di kala pandemi Covid-19.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya selain melakukan integrasi pelayanan bersama dengan rumah sakit yang melayani proses kelahiran di wilayah Kota Surabaya melalui program *6 in 1*, sebagai bentuk percepatan layanan ini juga dilakukan diluar jam kerja seharusnya yaitu di malam hari. Tujuan dilakukan pelayanan pada malam hari yaitu menjangkau masyarakat yang pada siang harinya sibuk dengan aktivitas pribadi mereka dan baru senggang ketika jam pulang kantor. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses dengan lebih fleksibel. Selain itu layanan ini juga dilakukan dengan menyelenggarakan hingga ke tingkat Rukun Warga (RW) dengan tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

1. Implementasi program *6 in 1* dalam penerbitan akta kelahiran *online* yang terintegrasi antara rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah dijalankan dengan baik oleh seluruh pihak yang berkaitan dalam mengimplementasikan program yang ada pada Disdukcapil Kota Surabaya sebagai bentuk untuk mewujudkan tujuan administrasi kependudukan dan pelayanan publik yang diukur dengan indikator yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam mengimplementasikan program *6 in 1* dalam penerbitan akta kelahiran *online* yang terintegrasi dengan rumah sakit yaitu Kota Surabaya yang memiliki wilayah yang luas sehingga jarak kantor Disdukcapil yang jauh, pembatasan dalam pelayanan secara tatap muka yang mengharuskan masyarakat mengurus akta kelahiran secara *online* sehingga membuat penumpukan antrian yang menyebabkan server Klampid menjadi lambat bahkan error, masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya memiliki akta kelahiran yang dibuktikan dengan banyaknya keterlambatan dalam pengurusan akta kelahiran, masyarakat Kota Surabaya juga masih banyak yang belum mengerti dan paham dengan tata cara pengurusan akta kelahiran secara *online* melalui aplikasi Klampid, dan juga sumber daya manusia di Disdukcapil Kota Surabaya yang menguasai teknologi informasi masih kurang. Selain faktor penghambat, terdapat juga faktor-faktor pendukung yaitu diantaranya dengan adanya aplikasi Klampid

tentunya akan mempercepat serta mempermudah proses penerbitan akta kelahiran, fasilitas pada kantor Disdukcapil Kota Surabaya yang memadai serta sangat nyaman untuk masyarakat yang datang di kantor pelayanan, dan juga program integrasi yang dilaksanakan Disdukcapil dengan beberapa rumah sakit dalam rangka pengurusan penerbitan akta kelahiran yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran.

3. Dalam mengatasi hambatan yang terjadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan beberapa upaya diantaranya yaitu membuat aplikasi Klampid dalam mempermudah proses pelayanan publik, memperbarui sekaligus memperbanyak server yang dimiliki agar menghindari kejadian server error, serta melakukan kegiatan sosialisasi agar menyadarkan masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Sedangkan upaya Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan membuat kantor pelayanan menjadi senyaman mungkin untuk masyarakat yang datang, menambah fasilitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan, serta menjalin hubungan integrasi dengan rumah sakit agar mewujudkan tujuan pelayanan publik yang baik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan penelitian, serta kondisi dan situasi pandemi *Covid-19* sehingga peneliti banyak mengalami hambatan untuk dapat berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat maupun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu dalam pengembangan kebijakan khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan dengan lebih luas dan mendalam dengan fokus penelitian yang telah peneliti lakukan sebelumnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur serta para informan dalam pelaksanaan penelitian ini, dosen pembimbing, dosen penguji, serta seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan penelitian ini hingga akhir.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- AG. Subarsono. 2011. Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori, dan aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agustino, Leo. 2008. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Jakarta: Alfabeta.
- Creswell, John W. 2012. Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research (Edisi ke-4). Upper Saddle River. NJ: Merrill
- Creswell, John W. 2013. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fadilah, Gayuh Nur. 2018. “Analisis Inovasi Pelayanan 6 in 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) Di Disediakan Capil Kota Surabaya : Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian”. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 1-15
- Rosita, Sofia Dewi. 2020. “Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online : Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang”. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. 14(5): 43-47.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suprianto. 2014. “Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik : Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada UPTD Dinas Perhubungan Informasi Dan Komunikasi Di Kabupaten Kampar”. Jurnal Ilmu Pemerintahan. 1(2): 3.
- Syafiie, I. K. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.