

Bab 5 Hasil dan Pembahasan

5.1 Hasil

Praktik magang telah dilaksanakan selama empat bulan dimulai sejak tanggal 28 Februari 2023 sampai dengan 30 Juni 2023 dengan lokasi magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya penempatan kerja Kelurahan Dupak. Penulis ditempatkan pada Pendamping Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Dupak. Pada saat melaksanakan Praktik magang penulis diberikan kesempatan untuk ikut serta membantu memberikan pelayanan warga Kelurahan Dupak dengan salah satu bentuk pelayanan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran Kedua menggunakan Klampid *New Generation*.

Sebagai pendamping pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dupak, penulis diberikan kesempatan untuk ikut serta dalam proses pengurusan dokumen kependudukan warga. Salah satu pelayanan kependudukan yang dilakukan penulis adalah penerbitan ulang akta kelahiran terbitan luar Kota Surabaya bagi warga Dupak. Dengan jumlah 25,610 jiwa warga Kota Surabaya di Kelurahan Dupak, tentunya banyak ditemukan permasalahan-permasalahan yang menyangkut administrasi kependudukan. Salah satunya adalah warga yang tidak memiliki akta kelahiran karena rusak atau hilang. Warga yang tidak memiliki akta kelahiran tidak segera mengajukan permohonan cetak ulang akta kelahiran dikarenakan sebelumnya mereka bukanlah warga Kota Surabaya, sehingga jika harus mengurus akta kelahiran perlu kembali ke kota asal sebelum mereka menjadi warga Kota Surabaya. Beberapa warga yang merupakan pendatang di Kota Surabaya diduga tidak mengetahui bahwa jika kependudukan mereka pada Kartu Keluarga dan KTP berdomisili Surabaya maka penerbitan dokumen kependudukan sudah menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dengan adanya Klampid *New Generation*, penerbitan kutipan akta kelahiran yang kedua bisa dilakukan secara online tanpa perlu datang ke kota asal warga Kota Surabaya yang akta kelahirannya hilang atau rusak. Pelayanan

menggunakan KNG sangat memudahkan masyarakat baik dari segi waktu dan materi karena penggunaannya yang mudah dan bisa dilakukan dimana saja baik secara mandiri maupun dibantu oleh pihak petugas pelayanan di Kelurahan. Untuk mengajukan penerbitan kutipan akta kelahiran kedua, warga hanya perlu memenuhi persyaratan berkas yang diminta dan melakukan pengajuan sesuai prosedur yang berlaku di Kelurahan.

Gambar 5 1 Pelayanan ke rumah warga



Salah satu persyaratan dalam penerbitan kutipan akta kelahiran kedua jika akta kelahiran sebelumnya diterbitkan di luar Kota Surabaya adalah surat keabsahan data. Surat keabsahan data merupakan surat yang secara singkat memuat informasi keabsahan data kependudukan yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pengajuan keabsahan data juga bisa dilakukan menggunakan KNG, hal ini sangat memudahkan bagi warga karena tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil penerbit akta kelahiran sebelumnya. Namun, dalam kondisi dilapangan nya warga Kelurahan Dupak kurang mengetahui adanya fitur ini dalam aplikasi KNG sehingga mereka menganggap bahwa penerbitan kutipan akta kelahiran kedua harus dilakukan di kota asal mereka sebelum berdomisili di Surabaya. Pengajuan keabsahan data bisa dilakukan secara mandiri atau dibantu oleh petugas kelurahan dengan 5-10 hari kerja. Lamanya proses pengajuan keabsahan data dikarenakan tidak semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia memiliki

sistem pelayanan pengajuan keabsahan data secara online seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pelayanan dalam penerbitan kutipan akta kelahiran kedua dengan menggunakan *Klampid New Generation* adalah sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke Kelurahan/Balai Rw dengan membawa berkas persyaratan.

Gambar 5 2 Penyerahan Berkas Persyaratan



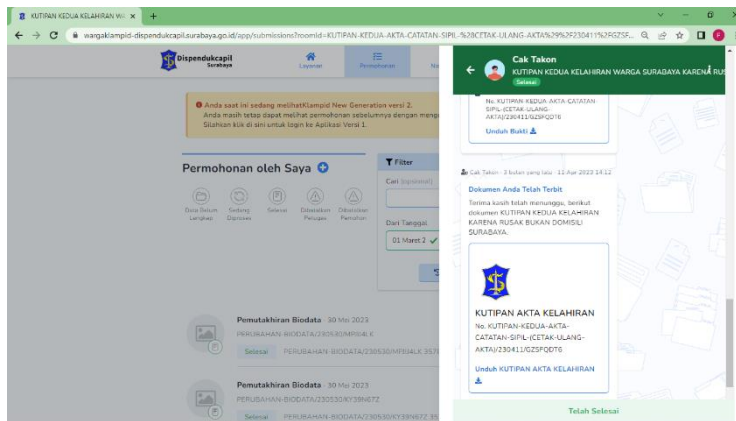
2. Petugas mengajukan permohonan pemohon dengan menggunakan *Klampid New Generation* <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app> jika segala persyaratan sudah lengkap.

Gambar 5 3 Pengajuan Permohonan Warga



3. Setelah pengajuan permohonan sesuai dengan kebutuhan pemohon, maka aplikasi akan memproses permohonan selama 3-7 hari kerja

Gambar 5 4 Pengajuan Selesai



4. Setelah dokumen kependudukan yang diajukan telah terbit maka pemohon dapat menerima dokumen kependudukan lagi dengan datang ke Balai RW

Gambar 5 5 Pengambilan Dokumen



5.2 Pembahasan

Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dupak, penggunaan Klampid New Generation sebagai bentuk implementasi e-government pemerintah Kota Surabaya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta memberikan solusi kepada masyarakat dalam setiap pengurusan administrasi kependudukan. Dengan adanya aplikasi KNG ini masyarakat bisa dengan mudah mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi yang bisa diunduh dengan smartphone dan apabila tidak memiliki smartphone maka bisa mengajukan melalui ketua RT.

Kelurahan Dupak melalui petugas pelayanan maupun penyelia pelayanan di setiap Balai RW mengsosialisasikan dengan baik kepada setiap ketua RT sehingga dapat mengerti bagaimana penggunaan KNG dan diharapkan setiap ketua RT dapat memberikan pemahaman kepada warganya. Dengan tujuan agar penyelenggaraan pelayanan kependudukan bisa merata dan warga Kota Surabaya bisa meningkatkan kesadaran terhadap dokumen kependudukan karena kemudahan dalam pengurusannya sehingga tercapai tujuan untuk tertib administrasi.

Gambar 5 6 Sosialisasi KNG oleh Kelurahan dan Mahasiswa



Aplikasi Klampid New Generation dilengkapi dengan bermacam-macam permohonan. Dalam pengimplementasian Klampid New Generation telah berhasil dalam memberikan peningkatan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Adanya KNG dalam pelayanan administrasi kependudukan menggambarkan bahwa kinerja para aparat birokrasi telah berhasil untuk meningkatkan pemberian pelayanan yang lebih memudahkan warga. Hal tersebut tujuannya tidak lain adalah membuat warga merasa puas atas pelayanan yang mereka terima. Hal ini dibuktikan kinerja para staf atau petugas kelurahan yang telah sangat mahir

dalam memberikan pelayanan kepada warga. Seperti saat ada warga yang mengajukan penerbitan kedua akta kelahiran, maka staf akan menginformasikan berkas apa saja yang harus dilengkapi oleh warga dalam proses pengajuan dokumen tersebut. Penerbitan kedua akta kelahiran biasanya dilakukan karena akta kelahiran sebelumnya hilang, rusak, atau karena alasan lainnya maka diperlukan penerbitan akta kelahiran untuk kedua kalinya sebagai alat bukti yang sah atas peristiwa kelahiran seseorang dan sebagai dasar untuk pelayanan kependudukan yang lain. Penerbitan kedua akta kelahiran bisa dengan mudah diajukan secara online dengan menggunakan Klampid New Generation yang bisa diakses secara mandiri sehingga dapat menghemat biaya dan waktu pemohon.

Dalam penerbitan kedua akta kelahiran, persyaratan yang harus dipenuhi berbeda. Penerbitan kedua akta kelahiran perlu dilakukan karena akta kelahiran yang rusak atau hilang. Dengan menggunakan Klampid New Generation, pemohon bisa membuat pengajuan penerbitan kedua akta kelahiran. Penerbitan kedua Akta Kelahiran yang diterbitkan di Luar Kota Surabaya yang diajukan oleh warga Kota Surabaya memerlukan dokumen keabsahan yang berisikan tentang kebenaran dokumen Akta Kelahiran yang sebelumnya. Keabsahan Data diperlukan sebagai bukti bahwa sebelum dilakukan penerbitan ulang dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, diperlukan konfirmasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sebelumnya telah menerbitkan dokumen kependudukan tersebut. Konfirmasi Keabsahan Data dapat dilakukan dengan Klampid New Generation yang nantinya setelah mengisi data permohonan selanjutnya akan diteruskan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menerbitkan dokumen Akta Kelahiran sebelumnya.