

## ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KELURAHAN MEDOKAN AYU KOTA SURABAYA

Ocha Aulia Widuri<sup>1)\*</sup>, Sri Wibawani<sup>2)</sup>  
(e-mail: 21041010125@student.upnjatim.ac.id<sup>1\*)</sup>)

(\*) Corresponding Author

<sup>1), 2)</sup> Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur

### ABSTRACT

A birth certificate is a document that every citizen in Indonesia must have as legal proof of a person's identity issued by the Population and Civil Registration Service of the City of Surabaya. Following digital developments, the management of birth certificate services has become different from before. Digitalization must make all public services also innovate. The Surabaya City Population and Civil Registry Department created a KNG (Klampid New Generation) innovation as an online population administration service. There are problems with birth certificate services in Medokan Ayu Village related to websites that sometimes have errors, long document verification processes, data input errors by residents, and even incomplete files. This research aims to analyze the effectiveness of birth certificate service management. The research method used is descriptive qualitative with the type of action research. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. The research focus is based on public management principles, namely 1) Accountability, 2) Transparency, 3) Responsive, 4) Professional, 5) Effectiveness, 6) Efficient, 7) Adaptive, 8) Rational. The results of the research show that, the accountability of the population administration officers can be held accountable by not abusing citizen data, transparency of the KNG which can be accessed by all residents of the city of Surabaya, fast responsiveness regarding file submissions, the effectiveness of the birth certificate service can provide output results of birth certificate documents with the ease provided, efficiency of time and energy by residents and Adminduk officers, adaptation to face differences in submitting birth certificate files, rationality with a systematic flow, requirements and time period for issuing birth certificates that are clear, professionalism of Adminduk service officers as proven by the "Integrity Pact" oath. So that the effectiveness of birth certificate service management can provide benefits from the output results provided.

**Keywords:** Management; Public Service; Administration

### ABSTRAK

Pelayanan Akta kelahiran merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara di Indonesia sebagai bukti sah mengenai identitas bagi seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Mengikuti perkembangan yang serba digital, manajemen pelayanan akta kelahiran menjadi berbeda dari sebelumnya, Digitalisasi harus membuat semua pelayanan publik juga berinovasi. Dispendukcapil Kota Surabaya membuat sebuah inovasi KNG (Klampid New Generation) sebagai pelayanan administrasi kependudukan melalui online. Adanya permasalahan pelayanan akta kelahiran yang ada di Kelurahan Medokan Ayu terkait website yang terkadang eror, proses verifikasi dokumen yang lama, kesalahan penginputan data oleh warga, hingga belum berkas yang belum lengkap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait efektivitas manajemen pelayanan akta kelahiran. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian tindakan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian berdasarkan prinsip manajemen publik yakni 1) Akuntabilitas, 2) Transparan, 3) Responsif, 4) Profesional, 5) Efektivitas, 6) Efisien, 7) Adaptif, 8) Rasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, akuntabilitas petugas adminduk dapat dipertanggungjawabkan dengan tidak menyalahgunakan data warga, transparansi KNG yang dapat diakses oleh seluruh warga Kota Surabaya, responsivitas yang cepat terkait pengajuan berkas, efektivitas pelayanan akta kelahiran dapat memberikan hasil output dokumen akta kelahiran dengan kemudahan yang diberikan, efisiensi waktu dan tenaga oleh warga dan petugas adminduk, adaptasi menghadapi perbedaan pengajuan berkas akta kelahiran, rasionalitas dengan alur sistematis, persyaratan, dan jangka waktu penerbitan akta kelahiran yang jelas, profesionalitas petugas pelayan adminduk yang dibuktikan dengan sumpah "Pakta Integritas". Sehingga efektivitas manajemen pelayanan akta kelahiran ini dapat memberikan manfaat dari hasil output yang diberikan.

**Kata Kunci:** Manajemen; Pelayanan Publik; Administrasi

## I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang desentralistik, membuat manajemen publik menjadi bagian yang penting dalam

penyelenggaraan pemerintah daerah di Indonesia. Model pemerintahan desentralisasi ini, pemerintah pusat memberikan kekuasaan pemerintahannya dari pemerintah pusat ke

daerah dengan mengatur pelaksanaan manajemen publik sesuai urusan pemerintahannya sendiri. Tujuannya untuk menjadikan pelayanan publik lebih cepat dan akurat. Manajemen publik memiliki juga memiliki peran terkait aspek pengelolaan, perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, strategi, terhadap sarana & prasarana serta sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, manajemen publik akan selalu berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan yang kompleks dan rumit.

Perkembangan manajemen publik mengalami penguatan sekitar tahun 1990-an dengan ditandai oleh munculnya konsep *New Public Management* dengan meninggalkan paradigma administrasi tradisional dan birokrasi klasik yang memiliki orientasi pada kinerja dan hasil kerja, pegawai lebih fleksibel, evaluasi lebih sistematis, dan menekankan gaya sektor swasta ke praktik manajemen, Iwan Satibi, (2012: 16-17). Dalam perkembangannya, manajemen publik mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Itulah sebabnya, manajemen publik memberikan penguatan terhadap pelaksanaan pengelolaan sektor publik. Upaya institusi publik untuk mengelola sektor publik secara proporsional melalui pemanfaatan berbagai potensi sumber daya organisasi yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan publik.

Berbagai aspek penting dari pelaksanaan manajemen publik salah satunya yakni permasalahan dalam pelayanan publik. Seiring dengan pelaksanaan manajemen publik yang memiliki beberapa problema seperti masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketentuan untuk mengatur pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik, menyatakan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU Nomor 25 Tahun 2009, n.d.) Dengan melakukan perubahan dan adaptasi terhadap pengelolaan sektor publik, khususnya pada kebutuhan dan kepentingan publik.

Pelayanan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah yang disebut dengan administrasi kependudukan. Penjelasan umum terkait administrasi kependudukan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 1, menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan adanya administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan dengan memberikan pemenuhan hak-hak administrasi perlindungan dokumen kependudukan yang sama tanpa adanya unsur diskriminatif.

Pelaksanaan pencatatan sipil menjadi satu aspek penting di dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pencatatan sipil merupakan pendataan peristiwa-peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dengan dokumen yang dikeluarkan berupa register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Mengenai pencatatan kelahiran di Indonesia yang telah diatur dalam Bab V Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 27 Ayat 1 menyatakan bahwa, setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran, serta berdasarkan laporan tersebut maka pejabat pencatatan sipil

mencatat pada register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.

Adapun penjelasan menurut Peraturan Walikota Surabaya Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Nomor 10 Tahun 2022 Pasal 1 Ayat 20 yang menyebutkan peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Pencatatan akta kelahiran seperti penerbitan akta kelahiran untuk bayi baru lahir, seseorang yang telah dewasa, kelahiran WNA, bayi lahir di luar negeri, sampai penerbitan dokumen kembali bagi akta kelahiran hilang atau rusak. Pencatatan kelahiran yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Surabaya berupa dokumen yang biasa disebut dengan akta kelahiran. Dokumen tersebut berfungsi sebagai bukti sah mengenai identitas bagi seseorang yang berisikan nama, tempat tanggal lahir, nama ibu, dan identitas khusus seperti jenis kelamin dan urutan anak.

Dengan mengikuti perkembangan globalisasi dan seiring bertambahnya penduduk, maka Pemerintah Kota Surabaya membarui manajemen pelayanan publik yang ada di Surabaya. Seiring dengan kemajuan teknologi, unit penyelenggaraan publik selalu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu bidang pelayanan umum Pemerintah Kota Surabaya adalah bidang pelayanan administrasi kependudukan Kota Surabaya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dispendukacapil Kota Surabaya membuat inovasi pelayanan adminduk yang diberi nama KNG (*Klampid New Generation*). Hadirnya *website "Klampid New Generation"* guna mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya yang dapat di akses oleh warga pada jam pelayanan 08.00-16.00 WIB. Tersedia fitur *chatbot* tokoh virtual bernama Cak Takon di KNG untuk

meminimalisir kesalahan, informasi, dan permohonan dalam pengajuan berkas warga.

Terdapat beberapa menu yang tersedia untuk kepengurusan pelayanan adminduk salah satunya ialah pembuatan akta kelahiran. Warga dapat mengakses dan membuat akta kelahiran bagi bayi baru lahir dan orang dewasa secara mandiri. Mekanisme pengajuan berkas akta kelahiran sudah tercantum pada menu tersebut, warga hanya menjawab beberapa pertanyaan yang telah disediakan Cak Takon dengan menyesuaikan dokumen yang dimiliki. Selain warga yang dapat mengakses *website* KNG, petugas pelayanan adminduk yang berada di kelurahan juga dapat mengakses *website* tersebut dengan *username* khusus Dispendukcapil dengan akses dapat memasukkan pengajuan seluruh warga Kelurahan Medokan Ayu. Seperti manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Kantor Kelurahan Medokan Ayu, warga dapat membuat akta kelahiran secara mandiri untuk diri sendiri, anak, cucu, orang tua dengan *username* akun yang bersangkutan atau datang langsung ke kelurahan agar dibantu kepengurusan dokumen oleh petugas kelurahan. Jumlah pengajuan berkas pembuatan akta kelahiran di wilayah Kelurahan Medokan Ayu terbilang cukup dinamis. Adapun rekapitulasi jumlah pelayanan pembuatan akta kelahiran selama beberapa bulan terakhir yakni:

**Tabel 1.** *Tabel Data Pembuatan Akta Kelahiran*

NO	BULAN	JUMLAH
1	Agustus	21
2	September	19
3	Oktober	20
4	November	16
5	Desember	12
<b>TOTAL</b>		<b>88</b>

*Sumber : Laporan Hasil Pembuatan Akta Kelahiran Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya, 2023.*

Dari tabel di atas, maka dapat diketahui jumlah pengajuan pembuatan akta kelahiran

di Kelurahan Medokan Ayu sejak bulan Agustus-Desember 2023. Manajemen pelayanan publik menjadi tokoh di balik layar agar dapat terciptanya pelayanan publik yang baik. Adanya KNG menjadi suatu terobosan baru oleh Dispendukcapil Kota Surabaya agar dalam proses pengurusan administrasi kependudukan dapat membantu masyarakat lebih cepat dan mudah. *Klampid New Generation* bisa diakses melalui *website* resmi <https://klampiddispendukcapil.surabaya.go.id/> yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, dan bisa diakses melalui handphone, PC atau komputer.

Berdasarkan data yang diuraikan di atas, diketahui bahwa jumlah pengajuan akta kelahiran relatif stabil. Hal ini disebabkan karena akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara di Indonesia sebagai bukti sah mengenai identitas bagi seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Inovasi KNG ini memiliki peran penting bagi meningkatkan pemanfaatan digitalisasi melalui pelayanan berbasis *online* tanpa tatap muka, memudahkan akses warga dimana pun, serta membantu meningkatkan kesadaran warga akan tertib administrasi karena kemudahan yang ditawarkan. Selain manfaat KNG tersebut, masih adanya kendala permasalahan pada *website* yang kadang eror, proses verifikasi dokumen yang lama, kesalahan penginputan data oleh warga, hingga kelengkapan berkas yang belum lengkap. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut dengan mempertimbangkan efektivitas terkait manajemen pelayanan akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dalam manajemen pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Medokan Ayu.

## II. METODE

Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian Tindakan. Menurut Ramdhan (2021: 7), "Penelitian deskriptif memiliki tujuan guna

memberikan deskripsi, penjelasan, serta validasi mengenai fenomena yang diteliti". Hal ini berarti, metode deskriptif berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai mendeskripsikan data, mengumpulkan, dan analisis data berdasarkan fakta yang ada. Jenis penelitian tindakan dalam Ramdhan (2021: 8) menyatakan tujuan metode penelitian tindakan sebagai bentuk evaluasi pada sebuah keberhasilan, kegunaan, manfaat, sumbangan, serta kelayakan suatu program, produk, atau kegiatan tertentu, yang pada akhirnya bisa mendapatkan perbaikan agar hasilnya lebih baik. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah wawancara mendalam dengan informan penelitian, yakni pegawai kantor Kelurahan Medokan Ayu dan masyarakat pengguna pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. Selain itu, teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini melalui pengamatan terhadap tanggapan, sikap, perilaku, dan pemikiran dari pegawai Kelurahan Medokan Ayu dan masyarakat untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Medokan Ayu oleh peneliti.

## III. PEMBAHASAN

Suatu manajemen publik tidak akan terlepas dari adanya prinsip-prinsip yang dapat menunjang pelaksanaan manajemen publik agar efektif dan memberi manfaat dari *output* yang dihasilkan. Seperti halnya penerapan manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran yang telah diterapkan di Kelurahan Medokan Ayu sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan bagi warga Kelurahan Medokan Ayu. Berikut uraian pembahasan mengenai prinsip pelaksanaan manajemen pelayanan publik yang dikemukakan oleh Iwan Satibi, (2012,24-27) :

**Akuntabel.** Pelaksanaan manajemen publik harus berkaitan dengan pertanggungjawaban sesuai dengan program



tujuan yang telah ditentukan. Peranan petugas pelayanan publik menjadi sosok yang dominan dalam pelaksanaannya. Akuntabilitas pada manajemen pelayanan akta kelahiran, sangat berpengaruh dengan kualitas suatu pelayanan publik yang akan diberikan. (Teori Manajemen Publik\*,n.d.) Seluruh dokumen yang diajukan melalui KNG akan diproses oleh petugas Dispendukcapil di Kelurahan Medokan Ayu. Masyarakat tak usah mengkhawatirkan akuntabilitas *website* tersebut. Menurut Peraturan Walikota Surabaya Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Nomor 10 Tahun 2022 Pasal 10, menyatakan Perangkat Daerah sebagai Lembaga Pengguna dapat melakukan pemanfaatan data kependudukan melalui aplikasi data *Warehouse* yang dibangun oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Jadi warga tak usah risau mengenai pertanggungjawaban data yang dimasukkan guna kelengkapan pengajuan dokumen.

**Transparan.** Keterbukaan, kemudahan akses, serta kontrol oleh pemangku kepentingan dan juga masyarakat umum harus dilaksanakan dalam pelaksanaan manajemen publik. Proses pengajuan pembuatan akta kelahiran harus dilakukan secara transparan kepada warga dengan informasi yang akurat terkait proses penerbitan dokumen. Seluruh warga Surabaya dapat mengakses KNG, termasuk warga Kelurahan Medokan Ayu dengan membuat akun terlebih dahulu sesuai dengan data yang diajukan. Setelah itu akun warga akan di verifikasi oleh petugas di kelurahan. Warga dapat memilih menu layanan sesuai dokumen yang akan diajukan. Terdapat fitur Cak Takon yang akan membantu mengarahkan warga dengan menjawab pernyataan yang telah disediakan. Tak lupa pula untuk menginput data dan mengunggah dokumen yang diminta secara mandiri. Jika sudah berhasil melengkapi berkas persyaratannya hingga tervalidasi oleh petugas Dispendukcapil di

KNG, maka orang tersebut berhak mendapat kitir bukti pengajuan berkas yang telah diajukan. Pengajuan berkas akta kelahiran di Kelurahan Medokan Ayu baik secara mandiri maupun datang ke kantor kelurahan, pasti mendapat bukti pengajuan dokumen yang biasa disebut dengan kitir. Apabila terdapat warga yang mengajukan berkas di kantor Kelurahan Medokan Ayu pasti mendapatkan bukti kitir yang akan dikirimkan melalui layanan *hotline* Kelurahan Medokan Ayu berupa *file pdf* yang bisa disimpan oleh warga sebagai tanda bukti berkas telah diajukan di KNG.

**Responsive.** Pelaksanaan manajemen publik harus mampu menghimpun seluruh pesan serta harapan publik, sehingga *output* yang dihasilkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Tuntunan dari masyarakat untuk mendapatkan dokumen secara mudah, terkadang menuai permasalahan bagi warga. Masyarakat hanya berorientasi pada pelayanan yang mudah dan tidak mempersulit mereka. Padahal realita yang sering terjadi jika berkas akta kelahiran yang akan diajukan di KNG belum memiliki berkas pendukung yang lengkap, maka proses pengajuan pembuatan akta kelahiran juga belum dapat di proses. Pengajuan berkas di Kelurahan Medokan Ayu, warga kerap tidak membawa persyaratan dokumen dengan lengkap, maka petugas kelurahan menganjurkan warga tersebut untuk melengkapi berkas terlebih dahulu jika berkas diajukan langsung ke petugas pelayanan *adminduk* kelurahan. Pelayanan *adminduk* pada jam kerja Senin-Jum'at pukul 08.00-16.00 WIB di Kantor Kelurahan Medokan Ayu. (Tita Dwi Agustin & Yusuf Hariyoko, 2022) Kesalahan yang sering terjadi pada salah satu persyaratan yakni 2 KTP saksi, warga berasumsi jika saksi yang dimaksud adalah saksi kelahiran pada saat seseorang tersebut dilahirkan. Namun faktanya KTP saksi yang dimaksud dalam dokumen pendukung tersebut adalah warga yang ber-KTP Surabaya. Akta kelahiran dapat memberi manfaat bagi masyarakat, seperti sebagai

wujud pengakuan dari negara mengenai status seseorang, tanda pengenal data diri seseorang, syarat pengurusan administrasi kependudukan, syarat pendaftaran masuk sekolah bagi anak, hingga syarat pendaftaran menikah. Maka dengan terbitnya dokumen kependudukan akta kelahiran ini, dapat membantu seseorang untuk mengurus berbagai dokumen resmi di Indonesia

**Efektif.** Agar mencapai target serta tujuan yang telah ditetapkan harus memperhatikan prinsip manajemen publik yang telah ada. Suatu pelaksanaan manajemen publik dapat dikatakan efektif, ketika peran manajemen publik bekerja sesuai dengan fungsi yang dimilikinya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 27 Ayat 1 yang mengatur penerbitan dokumen akta kelahiran, sebaiknya peristiwa kelahiran tersebut dilaporkan sebelum 60 hari setelah kelahiran. Upaya tersebut dilakukan agar masyarakat segera melaporkan kelahiran anaknya, supaya segera tercatat dan mempunyai dokumen akta kelahiran. Hal tersebut bertujuan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk segera mengurus dokumen akta kelahiran, karena akta kelahiran menjadi gerbang awal untuk penerbitan dan pengurusan dokumen lainnya. (Studi & Publik, 2023). Adapun inovasi KNG ini dapat memberi manfaat kepada warga Surabaya untuk mengurus dokumennya melalui *online*. (Studi & Publik, 2023) Kemudahan yang diberikan lainnya yakni, memudahkan masyarakat untuk menyimpan dokumennya sendiri. Dokumen yang diterbitkan berbentuk *file pdf* yang bisa di unduh melalui akun KNG lalu masuk ke layanan yang telah diajukan. Tidak usah untuk mengambalnya di kelurahan, karena seluruh dokumen yang dikeluarkan Dispendukcapil Kota Surabaya sudah bentuk *barcode* yang bisa di cetak dengan ukuran dan warna kertas sesuai keinginan.

**Efisien.** Adanya pelaksanaan manajemen publik, mampu untuk dilakukan pengoptimalan pemanfaatan sumber daya

organisasi secara cepat dan sesuai dengan kebutuhan. (Kunci et al., n.d.) Kemampuan dalam mengelola manajemen publik harus seimbang dengan sumber daya organisasi yang dimiliki. Ketepatan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran harus dapat menunjang pemanfaatan sumber daya yang tepat. Dalam manajemen pembuatan akta kelahiran di Kota Surabaya, sudah didukung dengan pelayanan berbasis *online* sesuai dengan Perwali Kota Surabaya No. 10 Tahun 2022 Pasal 4 yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang dapat dilakukan secara daring. Adapun nama *website* tersebut yakni "*Klampid New Generation*" khusus bagi warga Surabaya yang dapat di akses dimana pun tanpa harus tatap muka dengan petugas kelurahan. Di Kelurahan Medokan Ayu, warga yang datang untuk mengurus pembuatan akta kelahiran, tetapi belum membawa persyaratan apapun, berkas yang dibawa kurang, hingga warga yang dokumennya yang tidak mau untuk ditarik oleh petugas kelurahan dan ingin menyimpan berkasnya tersebut maka warga disarankan untuk membuat akta kelahiran melalui akun mandiri warga di KNG. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga karena harus datang kembali ke kelurahan, karena mengingat kepentingan setiap orang berbeda-beda.

**Adaptif.** Pelaksanaan manajemen publik dirasa harus mampu mengantisipasi serta mengatasi adanya berbagai perubahan dan dinamika kehidupan bermasyarakat. Manajemen publik harus mampu menyesuaikan keinginan dan harapan masyarakat. Tuntutan dalam memenuhi keinginan dan perubahan kehidupan bermasyarakat menjadi suatu tantangan baru dalam upaya menciptakan pelaksanaan manajemen publik yang baik. Dalam manajemen pembuatan akta kelahiran terdapat beberapa kategori jenis pelayanan pembuatan akta kelahiran di KNG dan persyaratan yang tentunya berbeda. Di Kelurahan Medokan Ayu, pembuatan akta

kelahiran yang sering diterima adalah akta kelahiran untuk bayi baru lahir dan seseorang yang telah dewasa. Pelayanan publik harus cermat dan selektif dalam menerima berkas pengajuan warga. Contohnya saat ada warga yang datang untuk membuat akta kelahiran bayi, maka berkas yang diperlukan yakni surat kenal lahir dari rumah bersalin atau puskesmas, jika akta kelahiran untuk orang dewasa tidak membutuhkan berkas tersebut. Biasanya warga tidak memerhatikan persyaratan yang diberikan, maka penginputan data pun masih harus menunggu kekurangan berkas yang belum dibawa. Untuk mengatasi hal tersebut, pengajuan berkas mandiri warga akan di kembalikan dengan catatan yang diberikan petugas adminduk dispendukcapil untuk di revisi.

**Rasional.** Pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan secara sistematis dan tidak boleh mengada-ada tanpa sasaran yang jelas, agar masyarakat dengan mudah dapat memahami dan mengerti tujuan dari kegiatan yang akan dilakukan. Pelaksanaan manajemen pelayanan akta kelahiran dilakukan dengan alur sistematis yang jelas sesuai dengan Lampiran No. 9 Perwali Kota Surabaya Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan No. 10 Tahun 2022 yang menjelaskan terkait persyaratan dan jangka waktu penerbitan akta kelahiran. Informasi jelas yang di infokan kepada warga dapat membantu masyarakat agar dengan mudah memahami alur dan persyaratan pembuatan akta kelahiran. ([Studi & Publik, 2023](#)) Dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat yang membuat dokumen akta kelahiran seperti, pemberian informasi langkah selanjutnya ketika dokumen sudah di inputkan, informasi kekurangan ataupun kesalahan input data oleh petugas, dan juga informasi penyampaian berkas yang telah selesai. Hal tersebut membuktikan bahwa manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Medokan Ayu sudah sesuai dengan alur dan prosedur manajemen

pelayanan penerbitan dokumen akta kelahiran di Surabaya.

**Profesional.** Pelaksanaan manajemen publik harus dilakukan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang memiliki kemampuan, pengetahuan, serta etika yang memadai sesuai dengan tujuan dari rencana yang telah ditetapkan Birokrasi merupakan unsur utama dalam tahapan implementasinya pelayanan publik. Hal ini dapat diartikan sebagai sistem pemerintahan yang dilaksanakan oleh pegawai pemerintah yang berpegang teguh pada susunan hierarki dan cara bekerja menurut aturan sebagai mestinya. Masih terdapat beberapa kecenderungan negatif dalam perilaku birokrasi di Indonesia yang menyebabkan penilaian status profesionalitas pelayanan publik menjadi menurun. Profesionalitas dalam pelaksanaan manajemen publik di antaranya dipengaruhi oleh, lemahnya proses rekrutmen, seleksi, serta pengembangan sumber daya manusia (SDM). Dimulai dari proses rekrutmen yang harus selektif dan mempunyai standar dan persyaratan seleksi yang harus dilalui. Selanjutnya etika sebagai standar tolak ukur baik buruknya suatu pelayanan yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Bahkan untuk memenuhi akuntabilitas publik, seorang administrator publik harus mampu bertindak profesional dalam menjalankan tugas. Untuk mewujudkan etika yang baik, Dispendukcapil Kota Surabaya menerapkan sumpah "Pakta Integritas" kepada para pegawai sebagai janji kepada diri sendiri untuk selalu berkomitmen dalam melaksanakan tugas, fungsi, tanggung jawab, wewenang, dan perannya sesuai peraturan perundang-undangan. Sehingga pelaksanaan manajemen publik dalam pembuatan akta kelahiran juga harus menerapkan profesionalitas bagi para pemberi pelayanan publik. Maka dari itu pelaksanaan manajemen publik dalam pembuatan akta kelahiran yang profesional penting adanya sebagai perwujudan pelaksanaan pelayanan publik yang memiliki standar pelayanan yang baik.

#### IV. KESIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan pada pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen pelayanan publik di Kelurahan Medokan Ayu sudah efektif dan memberikan hasil yang bermanfaat. Akuntabilitas petugas pelayanan adminduk yang dapat dipertanggungjawabkan dengan tidak menyalahgunakan data warga. Tansparansi *website* KNG yang dapat diakses oleh seluruh warga Kota Surabaya setelah pendaftaran dan verifikasi akun berhasil. Responsivitas yang cepat terakit pengajuan berkas adminduk dengan pelayanan adminduk pada jam kerja Senin-Jum'at 08.00-16.00. Efektivitas pelayanan akta kelahiran yang dapat memberikan hasil *output* dokumen akta kelahiran dengan kemudahan yang diberikan. Meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga oleh warga selaku yang mengajukan berkas, serta petugas adminduk selaku yang menginput data warga. Adaptasi yang diperuntukkan dalam menghadapi perbedaan pengajuan berkas akta kelahiran yang berbeda sesuai dengan kebutuhan dan kondisi warga. Rasionalitas manajemen pelayanan akta kelahiran dilaksanakan dengan alur sistematis yang jelas, persyaratan, dan jangka waktu penerbitan akta kelahiran. Profesionalitas petugas pelayan adminduk yang dibuktikan dengan sumpah "Pakta Integritas". Dalam pelaksanaan manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Medokan Ayu memiliki kekurangan dan kelebihan dari adanya prinsip-prinsip manajemen publik guna mengukur efektivitas dari manfaat KNG (*Klampid New Generation*). Namun masih adanya permasalahan terkait manajemen pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kelurahan Medokan Ayu sebagai berikut, permasalahan *website* yang terkadang eror, proses verifikasi dokumen yang lama, kesalahan penginputan data oleh warga, hingga kelengkapan berkas yang belum lengkap. Maka dari itu masih perlunya perbaikan dan peningkatan terus-menerus

yang dilakukan untuk meningkatkan manajemen pelayanan akta kelahiran.

Saran. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran mengenai manajemen pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Medokan Ayu yaitu harus adanya perbaikan dan pembaruan sistem KNG secara berkala oleh Dispendukcapil Kota Surabaya, agar pelayanan yang diberikan dapat diakses tanpa sering terjadinya hambatan. Pemeliharaan sistem juga penting dilakukan agar proses verifikasi dokumen dapat dilakukan dengan baik. Adanya menu untuk unggah dokumen di akhir penginputan data untuk diubah ataupun ditambahkan di awal menu, agar warga dapat memeriksa kelengkapan persyaratan dokumennya terlebih dahulu tanpa menginput data di awal dan masyarakat dapat membantu memahami mekanisme pelayanan administrasi kependudukan di KNG.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Layanan Pendampingan Perubahan Biodata Kartu Keluarga Di Kantor Kelurahan Semolowaru, Kota Surabaya. *Jurnal Genta Mulia*, 14(2)
- Lydia, A. D., & Wibawani, S. (2023). Pendampingan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan "Sayang Warga" di Balai RW Kelurahan Semolowaru. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 257-262.
- Studi, P., & Publik, A. (2023). Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Menggunakan Klampid New Generation Di Kelurahan Sememi Kota Surabaya. Praditya Nimas Saputri. In *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (Vol. 3, Issue 02). <https://klampiddispdukcapil.surabaya.go.id> .e-kios
- Tita Dwi Agustin, & Yusuf Hariyoko. (2022). Analysis of Administrative Services through Online Submission of the Surabaya KNG (Klampid New Generation) Application. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(7), 1083-1094.
- Yudhiantara, I Made. (2021). *TEORI MANAJEMEN PUBLIK\**. 10.13140/RG.2.2.30408.65280. UNPAS PRESS. (n.d.).
- UU Nomor 24 Tahun 2013 (1). (n.d.).
- UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.)