

# KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MENGGUNAKAN APLIKASI LAYANAN ANANDA SEHAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI 2021-2022

Tuah Nur<sup>1</sup>, Rizkiya Sriwahyuni\*<sup>2</sup>, Rismawati Agusti<sup>3</sup>, Ayu Andriani<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

## Article Info

### Article history:

Received May 8, 2023

Revised May 20, 2023

Accepted June 14, 2023

### Keywords:

Quality  
Service  
Birth Certificate  
E-Government

## ABSTRACT

*This research study focuses on the problem of population administration services through the Healthy Ananda Service application for issuing birth certificates. Among them are complaints from the public regarding errors in inputting birth certificate data, socialization that has not been optimal, infrastructure that is still lacking, completeness of documents that are not on time or not in accordance with existing SOPs, and the lack of responsiveness of service staff. The theory used in this study is the theory put forward by Zeithaml, et al (1988:23) with 5 dimensions, namely (1) tangibles, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, (5) empathy. This study aims to determine the Quality of Public Services Using the Healthy Ananda Service Application at the Population and Civil Registry Office of the City of Sukabumi in 2021-2022, as well as to find out what the inhibiting and supporting factors are. The method used in this research is descriptive qualitative. The results of this study indicate that based on the five dimensions, namely the first, the tangibles aspect is quite good because there are still deficiencies in terms of infrastructure, such as leaky waiting rooms and narrow parking lots. Then the aspects of reliability, responsiveness, assurance, and empathy show good results.*



Copyright © 2022 JRPA. All rights reserved.

## Corresponding Author:

Rizkiya Sriwahyuni  
Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora  
Universitas Muhammadiyah Sukabumi  
Email: [wahyunirizki21@gmail.com](mailto:wahyunirizki21@gmail.com)

## 1. INTRODUCTION

Era digitalisasi dan revolusi industri 4.0 di berbagai Negara telah menerapkan digitalisasi dalam pemerintahannya, seperti Negara maju dan Negara berkembang yang tujuannya untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pengimplementasian *e-government* dapat memfokuskan pengembangan pelayanan serta pemerintahan berbasis elektronik juga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Hal ini didasari oleh banyaknya Pemerintah Daerah yang sudah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan adalah alat yang dapat menilai sejauh mana keberhasilan kinerja dari suatu instansi untuk mencapai tujuannya serta dapat memberikan kepuasan pelayanan yang sangat baik untuk masyarakat.

Kota Sukabumi sudah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, salah satu instansi yang telah menggunakan sistem digitalisasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sebagai perangkat Daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, baik berupa barang dokumen maupun jasa maka ditetapkanlah Peraturan Walikota Sukabumi No 68 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disdukcapil Kota Sukabumi bertugas untuk memberikan pelayanan terkait e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), KK (Kartu Keluarga), KIA (Kartu Identitas Anak), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, dan lain-lain. Dalam pelayanan dokumen yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Sukabumi ini sudah dilakukan secara online dengan menyediakan enam aplikasi yang hanya tersedia di *playstore* yaitu (1) aplikasi Kado Terindah untuk pengajuan e-KTP, (2) aplikasi Kami Hebat untuk pengajuan kartu keluarga, (3) aplikasi Kita Cerdas untuk pengajuan kartu identitas anak, (4) aplikasi Ananda Sehat untuk pengajuan akta kelahiran, (5) aplikasi Kemboja Sari untuk pengajuan akta kematian, dan (6) aplikasi Patepang Sono untuk pengajuan surat pindah.

Aplikasi Layanan Ananda Sehat (Layanan Akta Kelahiran Anak Melalui Daring, Segera, Mudah dan Cepat) merupakan aplikasi untuk pelayanan pembuatan dokumen akta kelahiran yang dipublikasikan pada Februari 2020 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Tujuan dari aplikasi tersebut yaitu untuk mempermudah masyarakat Kota Sukabumi dalam pembuatan akta kelahiran, sehingga masyarakat dapat melakukan pengajuan pembuatan dokumennya dimana saja dan kapan saja. Berikut adalah gambar aplikasi Layanan Ananda Sehat yang dapat diakses di google *playstore*.



**Gambar 1.** Aplikasi Layanan Ananda Sehat

Sumber : Disdukcapil Kota Sukabumi, 2022

Akta Kelahiran merupakan catatan administratif yang sangat penting dimiliki oleh setiap masyarakat, memiliki manfaat untuk mengurus dokumen-dokumen seperti bukti kelahiran bagi anak, keperluan sekolah mulai dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi, dan sebagainya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, mengesakan bahwa Negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap warga negaranya.

Berdasarkan hasil observasi pada kualitas pelayanan aplikasi Layanan Ananda Sehat di Disdukcapil Kota Sukabumi, ditemukan kinerja yang belum optimal sebagai berikut:

1. Dilihat dari kinerja pegawai yang masih terdapat kekurangan, contohnya seperti kesalahan dalam penginputan data anak pada akta kelahiran.
2. Kurangnya sosialisasi dalam memperkenalkan aplikasi serta tata cara petunjuk pengajuan akta kelahiran menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat, tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui bahwa pengajuan akta kelahiran sudah menggunakan aplikasi.
3. Sarana dan prasarana yang masih kurang, seperti ruang tunggu yang kurang luas, kurang tertata dan

lahan parkir yang sempit.

4. Kesalahan dalam aplikasi Layanan Ananda Sehat yang dimana saat masyarakat mencek ulang proses pembuatan pada aplikasi serta terdapat kurang persyaratan, dan masyarakat melengkapinya persyaratan tersebut pasti terdapat perubahan data dalam pengajuan secara otomatis, sehingga masyarakat yang tidak teliti akan mendapatkan kendala dalam proses pengajuan akta kelahiran secara terus-menerus.
5. Kecepatan waktu pelayanan pembuatan akta kelahiran tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, proses pembuatan akta kelahiran yang seharusnya 1 hari menjadi 2 hari, serta proses akta kelahiran yang tertunda karena tidak memenuhi syarat dan masyarakat tidak mendapatkan notifikasi dari aplikasi sehingga pembuatan akta kelahiran berlangsung lama karena tidak diproses.
6. Daya tanggap pemberi layanan dalam mengatasi permintaan pembuatan akta kelahiran kurang memuaskan, contohnya saat masyarakat tidak memahami mengenai pengajuan online atau terdapat kendala pada saat pengajuan online dan meminta untuk konsultasi, tetapi tidak ada pegawai yang datang sehingga masyarakat harus menunggu berjam-jam di ruang konsultasi sampai pegawai yang bersangkutan datang.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi?

## 2. METHOD

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Creswell (2017:4) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau kelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, dapat dilihat dengan menggunakan 5 indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1988:23), yaitu (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *assurance*, (5) *empathy*.

Dalam menentukan informan pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis *non probability sampling*, yang dimana teknik ini tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sumber data. Adapun teknik yang digunakan dalam menentukan informannya yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini merupakan teknik untuk menentukan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu.

Selanjutnya dalam melakukan pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga cara yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020) yaitu dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan dokumentasi. Pada tahap observasi peneliti memilih sebagai partisipasi pasif yang dimana peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang akan diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Kemudian tahap wawancara yaitu melakukan sesi tanya jawab kepada beberapa informan yang telah dipilih, dan tahap terakhir yaitu dokumentasi.

Kemudian dalam menganalisis data, peneliti melakukan reduksi data yang berkenaan dengan proses pemilihan dan penyederhanaan pada data-data yang ditemukan di lapangan. Setelah data direduksi, selanjutnya yaitu penyajian data yang diperoleh dari sekumpulan informasi yang telah tersusun, sehingga dapat memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Terakhir yaitu penarikan kesimpulan/verifikasi yang merupakan tahap akhir dalam proses penelitian untuk memberikan makna pada data yang sudah dianalisis dan diverifikasi, Miles dan Huberman (2014:16-19).

## 3. RESULTS AND DISCUSSION

### *Tangibles* (Bukti fisik)

*Tangibles* dalam kualitas pelayanan yakni kemampuan dari instansi dalam memperlihatkan keadaan kepada pihak eksternal. Penampilan dari petugas serta sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait penampilan petugas yang memberi pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan yakni dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Jika pemberi pelayanan telah melakukan kinerjanya dengan baik maka akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Serta kondisi kenyamanan tempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan faktor yang sangat penting yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, tetapi kenyamanan tempat ini masih belum maksimal.

Hasil dari penelitian ini dengan indikator *tangibles* menyebutkan bahwa penampilan pegawai Disdukcapil Kota Sukabumi ini sudah sesuai dengan ketentuan ASN yang berlaku, berpenampilan rapih, sopan, dan lain-lain. Serta masih terdapat kekurangan dalam sarana dan prasarana yang membuat masyarakat kurang nyaman atau kurang puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan, masih memiliki kekurangan dalam ruang tunggu yang bocor saat hujan, loket pelayanan yang sempit, tempat parkir yang sempit sehingga menggunakan ruas jalan umum.

Hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terkait kemudahan dari pengajuan akta kelahiran menggunakan aplikasi layanan Ananda Sehat ini tidak sedikit juga masyarakat awam akan teknologi mengatakan bahwa pengajuan ini sangat ribet dan mempersulit masyarakat, sebagian masyarakat lain yang mengenal akan teknologi juga merasa bahwa aplikasi ini perlu diupgrade untuk lebih mudah dan singkat, serta selalu terdapat perubahan data disaat masyarakat mengedit atau melengkapi persyaratan yang kurang agar segera diproses. Hal ini tentu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Sukabumi

#### **Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang sesuai, tepat dan terpercaya kepada konsumen. Kemampuan seseorang dalam tugasnya untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan agar dapat membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kemampuan ini memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dalam indikator *reliability* ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi telah memberikan pelayanan yang baik dan profesional, sedikit kekurangan yang peneliti temukan berdasarkan observasi yakni masih terdapat kesalahan dalam penginputan data. Masyarakat yang menerima pelayanan dari pegawai Disdukcapil terkait pembuatan akta kelahiran ini banyak yang merasa puas dan sangat terbantu dengan adanya aplikasi Layanan Ananda Sehat.

Observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti juga menemukan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pelaksana yakni Disdukcapil Kota Sukabumi terkait pengajuan akta kelahiran yang dilakukan menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat ini belum terlaksana secara optimal atau merata, sehingga banyak masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil

Kota Sukabumi untuk pengajuan akta kelahiran, padahal dengan adanya aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat agar bisa melakukan pengajuan akta kelahiran dari rumah. Hal ini juga memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaksana yaitu Disdukcapil Kota Sukabumi

Hasil dari penelitian ini dapat dikatakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi memiliki kemampuan yang handal. Dan 95% masyarakat merasa puas dan menilai baik pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, kepuasan itulah yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Sukabumi terkait pengajuan akta kelahiran menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat.

#### **Responsiveness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan respon dari petugas yang membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, termasuk keahlian dari petugas dalam melayani konsumen, serta kecepatan petugas dalam memproses permintaan dari konsumen.

Berdasarkan observasi dan juga wawancara, maka penilaian dari indikator ketanggapan ini yaitu adanya respon dari petugas pelayanan terkait keluhan dari masyarakat seputar permasalahan saat proses pengajuannya, yang dimana petugas telah memberikan respon secara sopan dan tanggap. Kemudian adanya tanggapan yang baik dari masyarakat sendiri sebagai penerima pelayanan terkait penerapan aplikasi Layanan Ananda Sehat ini. Masyarakat menilai dengan adanya aplikasi tersebut menjadi termudahkan dalam melakukan pembuatan dokumen Akta kelahiran, karena dapat mengajukan pembuatannya dimana pun dan kapan pun sehingga menjadi lebih efisien.

Jadi berdasarkan informasi yang telah peneliti dapatkan dari hasil wawancara, maka penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan indikator ketanggapan ini menunjukkan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dilihat dari respon yang tanggap dan sopan dari petugas dalam menghadapi keluhan dari masyarakat, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakatnya. Serta respon dari masyarakat sendiri terhadap pelayanan melalui aplikasi tersebut sudah mencapai keberhasilan, karena masyarakat merasa lebih memudahkan dalam proses pengajuan pembuatan dokumennya.

#### **Assurance (Jaminan)**

*Assurance* memberikan kemudahan dalam layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan baik secara online maupun offline. Hal ini didukung oleh Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa biaya serta keamanan dalam pelayanan publik menjadi tanggung jawab Negara.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memberikan jaminan biaya dan keamanan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dalam pengajuan akta kelahiran menggunakan aplikasi dan offline tidak diberikan tarif biaya dan jaminan kemudahan dalam layanan ditandai dengan cepatnya waktu pembuatan Akta kelahiran yang sesuai dengan SOP (*standar operating procedure*). Hal tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Sukabumi.

#### **Empathy (Empati)**

*Empathy* yaitu kepedulian yang dimiliki oleh individu yang diberikan kepada konsumen pada saat melakukan pelayanan, serta memberikan perhatian kepada konsumen dengan aman dan nyaman. Dalam empati yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat ini untuk menunjukkan kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan bahwa masyarakat yang tersebut sangat berharga dan dapat secara cepat memahami keinginan dari masyarakat. Empati ini memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pegawai Disdukcapil Kota Sukabumi lebih mendahulukan masyarakat dalam pelayanannya. Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai, pegawai selalu bersikap ramah. Tidak hanya itu, pegawai Disdukcapil Kota Sukabumi pun melakukan survey terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian dalam indikator empati ini, pegawai Disdukcapil telah memberikan sikap yang ramah, sopan santun, serta tidak melakukan diskriminasi. Tetap bersikap ramah dalam menghadapi permintaan, kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

#### **4. CONCLUSION**

Kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah memberikan pelayanan yang sangat baik, dilihat dari indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *assurance*, (5) *empathy*. Hanya saja pada indikator *tangibles* masih terdapat kekurangan yang harus dioptimalkan, seperti lahan parkir yang disediakan oleh Disdukcapil serta ruang tunggu yang nyaman baik saat cuaca panas dan hujan. Aplikasi Layanan Ananda Sehat sudah berjalan secara optimal dan diharapkan dapat *diupgrade*. Sehingga masyarakat sebagai penerima layanan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Disdukcapil Kota Sukabumi, terutama dalam pembuatan akta kelahiran menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah berjalan dengan baik.

Diharapkan aplikasi Layanan Ananda Sehat dapat ditingkatkan, seperti adanya akses notifikasi ke dalam handphone masing-masing pengguna yang membuat pengajuan melalui aplikasinya, agar masyarakat yang pengajuan akta kelahirannya tertunda dapat langsung memperbaiki atau melengkapi kurangnya persyaratan, sehingga pengajuan akta kelahiran dapat diproses secepatnya.

#### **REFERENCES**

- Arip, T. I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *Journal of Regional Public Administration*, Vol 6. No 1. Hal 32-45
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif Dan Campuran*. Terjemahan dari Achmad Fawaid dan Rianayati K.P. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Disdukcapil.sukabumikota.go.id. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Diakses pada hari Kamis tanggal 23 Februari 2023, 09:21. Dari: <http://disdukcapil.sukabumikota.go.id/layanan/40-Akta-Kelahiran>
- Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Walikota No 68 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Disdukcapil
- Permendagri No 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kemendagri dan Pemda
- Hartanto, B. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. *Journal of Regional Public Administration*, Vol 3. No 2. Hal 20-27
- Huberman, M. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Megawati. (2019). Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kota Serang. *Skripsi*, 20-40.
- Nurul, U. d. (2017). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga. *Laporan Magang Riset*, 1-35.
- Sutopo, A. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Temanggung. *Skripsi*, 1-136 Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sriwinarni. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. *Skripsi*, 1-113.

UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Zeithaml, P. B. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol 64. No 1. Hal 12-40.