

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI
GRATIS KABEH DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUMAS
PROVINSI JAWA TENGAH**

Sahda Ega Parahita

NPP. 30.0720

Asdaf Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah

Prodi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 30.0720@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Dr. Djouhari Kansil M.Pd.

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): The development of technology at this time is quite rapidly developing both positive and negative. One of the developments that occur in the field of technology is public services in the field of population administration. To make one of the important basic documents that every resident needs at the beginning of his life is a birth certificate. Referring to this, in carrying out government functions in the field of civil registration services in the issuance of birth certificates, the Banyumas Regency Population and Civil Registration Office has carried out online-based services using the Free All Android baiss application. The existence of all free applications that are made is expected to be able to speed up and facilitate people who will take care of making birth certificates. **Purpose:** The purpose of this research is to determine and analyze the quality of population administration services through the Free All application in the issuance of birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Banyumas Regency, Central Java Province. **Method:** This thesis uses theory from Zeithaml in Hardiansyah (2018: 63-64) which explains that service quality is measured from 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The technique used in this study is qualitative analysis with an inductive approach to obtain data according to facts in the field. In collecting data, 3 ways are used, namely interviews, observations and documentation. Data analysis in this study uses methods from Miles and Huberman in Simangungsong (2017: 226), namely data reduction, data presentation and conclusions. **Results:** The results showed that the quality of service through the Free All application in the issuance of birth certificates had several problems including slow and frequent application response and employee response to public questions and complaints. Several efforts have been made, namely by coordinating with related agencies and increasing socialization of the use of the Free Kabeh application to the public through social media channels such as youtube, Instagram, facebook and twitter. **Conclusion:** The quality of Population Administration Services through the Free Application of Kabeh at the Population and Civil Registration Office of Banyumas District, Central Java Province, can be understood based on analysis with five dimensions and indicators, each by Zeithaml's service quality theory (2018: 63-64), namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The quality of service in terms of tangible dimensions is still not good.

Keywords: Quality of Service, Birth Certificate, All Free

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan teknologi pada saat ini cukup berkebang pesat baik bersifat positif maupun negatif. Salah satu perkembangan yang terjadi dalam bidang teknologi adalah pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Untuk

membuat salah satu dokumen dasar penting yang menjadi kebutuhan oleh setiap penduduk di awal kehidupannya adalah akta kelahiran. Mengacu pada hal tersebut maka dalam menjalankan fungsi pemerintahan di bidang pelayanan pencatatan sipil dalam penerbitan akta kelahiran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas telah melaksanakan pelayanan berbasis online dengan menggunakan aplikasi berbasis android Gratis Kabeh. Adanya aplikasi gratis kabeh yang dibuat diharapkan mampu mempercepat dan mempermudah masyarakat yang akan mengurus pembuatan akta kelahiran. **Tujuan:** Tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. **Metode:** Skripsi ini menggunakan menggunakan teori dari Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:63-64) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur dari 5 dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan pendekatan induktif untuk memperoleh data sesuai fakta di lapangan. Dalam mengumpulkan data-data digunakan 3 cara yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan cara dari Miles dan Huberman dalam Simangunsong (2017:226) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran memiliki beberapa permasalahan diantaranya respon dari aplikasi yang lambat dan sering error dan respon pegawai terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat. Beberapa upaya telah dilakukan yaitu dengan melaksanakan koordinasi dengan Dinas terkait dan meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi Gratis Kabeh kepada masyarakat melalui kanal media sosial seperti youtube, Instagram, facebook dan twitter. **Kesimpulan:** Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Gratis Kabeh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah dapat dipahami berdasarkan analisis dengan lima dimensi dan indikator masing-masing oleh teori kualitas pelayanan Zeithaml (2018:63-64) yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Adapun kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tangible masih belum baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Akta Klahiran, Gratis Kabeh

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai instansi pelaksana yang diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik tanpa pengecualian terhadap masyarakat, salah satunya selalu meningkatkan mutu pelayanan serta produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik, dengan mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan bisa terselenggarakan menjadi lebih berdaya dan berhasil serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada umumnya pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal apapun. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan salah satu bentuk tugas dan fungsi administrasi negara dan juga dimana salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan pencatatan sipil. Negara Indonesia adalah negara hukum. Sehingga masyarakat berhak untuk memperoleh perlindungan dan pengakuan atas status pribadi dan status hukum berdasarkan peristiwa penting yang di alaminya baik itu warga Indonesia yang berada di dalam maupun di luar wilayah negara kesatuan republik Indonesia. Hal tersebut merupakan hal penting yang harus dipahami dan dimiliki oleh semua penduduk yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Salah

satu hak warga negara dalam hal pencatatan sipil yang penting meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama status kewarganegaraan. Dengan hak warga negara tersebut, maka akan terwujudnya suatu kualitas terhadap pelayanan kependudukan melalui sebuah program yang telah diwujudkan oleh pemerintah itu sendiri.

Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan. Akta kelahiran menjadi salah satu bagian dari sistem pencatatan sipil yang berfungsi untuk menetapkan dan menentukan status keperdataan seseorang dalam wilayah hukum negara. Pencatatan ini juga merupakan hak sipil yang melekat kepada seseorang sejak dilahirkannya. Negara berkewajiban untuk menghormati, memenuhi, dan melindungi hak tersebut. Dalam hal pencatatan akta kelahiran dan pembuatan akta kelahiran anak, orang tua berkewajiban untuk mengurus ke pemerintah secara mandiri. Permasalahan akan timbul apabila orang tua tidak melaporkan kelahiran anaknya ke instansi pemerintah yang berwenang untuk melakukan pencatatan kelahiran ini adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

masih kurangnya kesadaran dan partisipasi penduduk dalam mengurus akta kelahiran, hal ini dikarenakan keadaan geografis di kabupaten Banyumas yang luas wilayah kabupaten Banyumas berupa daratan seluas 1.327,59 km² yang memiliki jumlah penduduk 1,78 juta jiwa, secara administratif wilayahnya terbagi dalam 27 kecamatan, 30 kelurahan, dan 301 desa. Disisi lain banyaknya desa yang tersebar di seluruh kabupaten Banyumas ada 301 desa sehingga jarak menjadi salah satu alasan kendala untuk mengurus kepemilikan akta kelahiran sehingga mengakibatkan banyak masyarakat terpencil mengalami kesulitan khususnya dalam hal transportasi untuk mengurus pembuatan dokumen langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu untuk mempermudah masyarakat kabupaten Banyumas yang belum mempunyai akta kelahiran, pemerintah kabupaten Banyumas mengadakan pembuatan akta kelahiran secara daring agar masyarakat tidak perlu lagi harus mengurus akta kelahiran anaknya di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang terletak di pusat pemerintahan kabupaten yang letaknya jauh dari desa- desa yang tersebar, dengan adanya sistem pelayanan pembuatan akta secara daring diharapkan mempermudah pelayanan dan dapat mengurangi volume masyarakat yang datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Banyumas. Aplikasi yang dibuat oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Banyumas bernama gratis kabeh yang terbuat pada bulan April tahun 2020, adanya aplikasi gratis kabeh yang berbasis aplikasi di gawai maupun di website dapat membantu masyarakat agar dapat mengurus akta kelahiran secara mudah dan murah sehingga adanya aplikasi gratis kabeh ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan akta kelahiran.

Meskipun saat ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah menerapkan system secara daring, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan permasalahan yang terjadi pada masyarakat hingga saat ini. Hal ini dibuktikan masih banyak masyarakat yang awam dan kurang pemahamannya akan sistem online dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (tlk), maka pencapaian terhadap tertib administrasi masih belum tercapai secara maksimal. Padahal tertib administrasi kependudukan merupakan sebuah keharusan karena data kependudukan tersebut nantinya dapat digunakan untuk berbagai macam manfaat seperti pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi dan penegakan hukum serta pencegahan kriminal.

Inovasi dari Pemerintah Kabupaten Banyumas, namun sebagaimana penilaian yang ada di Playstore menunjukkan bahwa aplikasi hanya mendapat penilaian satu koma delapan (1 atau dapat dikatakan tidak memuaskan). Arti dari 1 ini adalah hasil penilaian masyarakat terhadap aplikasi Gratis Kabeh dalam bentuk bintang. Jika hanya memberikan bintang 1 maka dalam bentuk angkanya adalah 1 dan jika mendapatkan bintang 5 maka dalam bentuk angkanya

mendapatkan penilaian 5. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Banyumas harus terus meningkatkan kualitas dan layanan aplikasi gratis kabeh guna memuaskan masyarakat. Maka dari hal ini, peneliti tertarik dan berencana melakukan penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM APLIKASI GRATIS KABEH DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANYUMAS PROVINSI JAWA TENGAH “**

1.2 Kesenjangan Masalah

Masih kurangnya kesadaran dan partisipasi penduduk dalam mengurus akta kelahiran, hal ini dikarenakan keadaan geografis di kabupaten Banyumas yang Luas wilayah kabupaten Banyumas berupa daratan seluas 1.327,59 km² yang memiliki jumlah penduduk 1,78 juta jiwa, secara administratif wilayahnya terbagi dalam 27 kecamatan, 30 kelurahan, dan 301 desa. Disisi lain banyaknya desa yang tersebar di seluruh kabupaten banyumas ada 301 desa sehingga jarak menjadi salah satu alasan kendala untuk mengurus kepemilikan akta kelahiran sehingga mengakibatkan banyak masyarakat terpencil mengalami kesulitan khususnya dalam hal transportasi untuk mengurus pembuatan dokumen langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Oleh karena itu untuk mempermudah masyarakat kabupaten Banyumas yang belum mempunyai akta kelahiran, pemerintah kabupaten Banyumas mengadakan pembuatan akta kelahiran secara daring agar masyarakat tidak perlu lagi harus mengurus akta kelahiran anaknya di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang terletak di pusat pemerintahan kabupaten yang letaknya jauh dari desa- desa yang tersebar, dengan adanya sistem pelayanan pembuatan akta secara daring diharapkan mempermudah pelayanan dan dapat mengurangi volume masyarakat yang datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Banyumas. Aplikasi yang dibuat oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten banyumas bernama gratis kabeh yang terbuat pada bulan April tahun 2020, adanya aplikasi gratis kabeh yang berbasis aplikasi di gawai maupun di website dapat membantu masyarakat agar dapat mengurus akta kelahiran secara mudah dan murah sehingga adanya aplikasi gratis kabeh ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan akta kelahiran.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Sri Mulyati, 2019 Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota tanjung balai. Peneliti ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Peneliti ini juga membahas pelayanan Pembuatan akta kelahiran Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi (Mulyati, 2019).

Kedua, Siti Maisyarah, 2019 Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019. Penelitian ini Menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini teori yang digunakan Penelitian ini meneliti pelayanan Akta Kelahiran (Maisyarah, 2019).

Ketiga, Isman Aulya, 2020 Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi Penelitian ini meneliti kualitas Pelayanan Akta Kelahiran (Aulya, 2020).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, Penelitian Sri Mulyati, 2019 memiliki perbedaan dengan Peneliti ini memiliki Lokus penelitian, dan teori yang digunakan permasalahan penelitian. Siti Maisyarah, 2019 Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019 dengan

pembeda penelitian ini memiliki perbedaan yakni Lokus Penelitian, dan juga memiliki permasalahan yang berbeda. Isman Aulya, 2020 Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi dengan perbedaan penelitian ini memiliki perbedaan yakni Lokus penelitian, teori yang digunakan, metode penelitian yang digunakan, dan juga permasalahan penelitian.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya mengatasi faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam mencapai tujuan penelitian terdiri dari metode deskriptif, eksplanatif dan eksploratif(Simangunsong, 2017). Penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan(Hardiyansyah, 2018).

Informan pada penelitian ini terdapat 12 informan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan snowball sampling(Sugiyono, 2013). Sumber data pada penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder(Simangunsong, 2017). Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi/gabungan(Sugiyono, 2017). Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis ada 2 yaitu Wawancara dan Dokumentasi(Sugiyono, 2017). Hasil dari data yang didapat kemudian dianalisis secara kualitatif melalui langkah-langkah berikut: Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan(Sugiyono, 2017).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Gratis Kabeh

1. Tangible (Berwujud)

a. Kemudahan Proses Pelayanan

Proses pengajuan permohonan mengalami beberapa kendala diantaranya menu yang sulit untuk merespon ke laman berikutnya ketika sudah di klik dan bahkan tidak merespon sama sekali. Tentu hal ini akan berdampak kepada antusias warga terhadap penggunaan aplikasi ini. Dengan demikian, berdasarkan wawancara dan hasil observasi yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa indikator kemudahan proses pelayanan sebenarnya sudah terkonsep dengan baik akan tetapi implementasi teknis nya mengalami kendala yang dapat menghambat proses pengajuan pembuatan akta kelahiran.

b. Kemudahan akses permohonan

Proses pengajuan tersebut berjalan dengan cukup sederhana sebab menu pengajuan dapat diakses jikalau masyarakat sudah mendaftar melalui NIK dan nomor KK sebagai persyaratan pendaftaran. Namun, proses masuk ke dalam menu selanjutnya berjalan lambat dan memerlukan waktu yang cukup lama bahkan tidak merespon. Tentu hal ini menjadi hal yang merugikan masyarakat ketika hendak mengurus akta kelahiran sebab dengan adanya aplikasi ini diharapkan akan memudahkan masyarakat ketika hendak mengurus akta kelahiran secara online akan tetapi yang terjadi adalah terjadinya error pada aplikasi Gratis Kabeh.

Akses untuk mengunggah dokumen yang diperlukan telah tersedia melalui beberapa menu yang ada. Menu-menu tersebut dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti penulis, akan tetapi dalam proses pengajuan permohonan perpindahan menu satu ke menu lainnya berjalan lambat dan kadang-kadang menu tidak merespon. Adapun berikut tampilan menu aplikasi Gratis Kabeh pada saat keadaan error. Dengan demikian, serupa dengan indikator kemudahan proses pelayanan pada indikator kemudahan akses permohonan sebenarnya sudah didesain mudah akan tetapi terdapat hal yang menghambat yaitu pada proses perubahan dari menu satu ke menu selanjutnya yang lambat dan bahkan tidak merespon atau error.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki dalam menunjang pelayanan penerbitan akta kelahiran sudah dalam keadaan yang baik. Hal tersebut kemudian juga diamati oleh penulis selama melaksanakan penelitian. Tampak para petugas memiliki sarana yang memadai dalam melaksanakan tugasnya seperti komputer, meja kerja dan printer. Akan tetapi berdasarkan pengamatan penulis akan lebih baik jika kualitas komputer yang ada ditingkatkan lagi seperti menggunakan tab agar pegawai yang sedang tidak ada di kantor masih bisa memroses permohonan penerbitan akta kelahiran. Berikut disajikan data sarana dan prasarana penunjang pelayanan penerbitan akta kelahiran berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis.

Tabel 3.1 Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Aplikasi Gratis Kabeh dalam Penerbitan Akta Kelahiran

No	Jenis	Jumlah	Keterangan
1	Ruangan Sie Kelahiran	1 ruangan	Kondisi baik
2	Komputer Operator	4 buah	Kondisi baik
3	Modem	2 buah	Kondisi baik
4	Router	1 buah	Kondisi baik
5	Printer ink jet	2 buah	Kondisi baik

Sumber: Diolah Penulis Melalui Observasi, 2023

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari perspektif indikator sarana dan prasarana sudah dalam keadaan baik akan tetapi alangkah lebih baik jika sarana yang digunakan lebih terbaru karena akan membantu proses pelayanan jika pegawai berhalangan hadir ke kantor mengingat jumlah pegawai yang terbatas.

d. Kedisiplinan petugas

Indikator kedisiplinan pegawai sudah berjalan dengan baik dan memiliki pengawasan yang tegas. Hal tersebut tampak dari ketepatan jam masuk dan jam pulang. Tidak hanya itu kedisiplinan petugas juga tampak pada pekerjaan yang dilaksanakan dengan tuntas dan tepat waktu.

Dengan demikian berdasarkan uraian analisis mengenai indikator pada dimensi tangible dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas Provinsi Jawa Tengah belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan masih kurang responsif dan error pada penggunaan aplikasi Gratis Kabeh sehingga akan menyebabkan kesulitan pada masyarakat.

2. Reliability (kehandalan)

a. Kecermatan Petugas dalam Melayani

Petugas mengecek seluruh dokumen persyaratan yang telah di-upload dengan baik dan cermat. Petugas yang bertugas memiliki kompetensi serta keterampilan yang baik dalam mengurus penerbitan dokumen akta kelahiran akan tetapi dalam pengamatan tersebut penulis melihat bahwa hanya terdapat masing—masing satu pegawai pada satu tugas seperti kegiatan memverifikasi dan mengarsip oleh sebab itu mengingat jumlah penduduk di Kabuapten Banyumas yang banyak dan permohonan pelayanan penerbitan akta kelahiran yang tinggi pula maka sebaiknya ada tambahan pegawai agar jumlah personil nya memadai sehingga mampu melayani masyarakat dengan maksimal. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan melalui indikator kecermatan petugas sudah berjalan dengan baik akan tetapi perlu adanya penambahan personil pegawai agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan lebih baik.

b. Kemampuan Para Petugas Mengoprasikan Alat Bantu yang Digunakan dalam Pelayanan

Salah satu faktor penentu yang dapat menunjang terciptanya pelayanan penerbitan akta kelahiran yang baik adalah kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Perangkat alat bantu yang dimaksud berupa komputer dan aplikasi yang digunakan dalam proses penerbitan akta kelahiran. Alat bantu tersebut digunakan dengan tujuan untuk mempermudah proses persiapan sampai dengan proses penerbitan akta kelahiran kepada masyarakat. Jika para petugas tidak memiliki kemampuan dalam menggunakan perangkat-perangkat tersebut maka akan menghambat proses pelayanan yang mengakibatkan berkurangnya kepercayaan dan kepuasan akan pelayanan administrasi kependudukan oleh masyarakat. Dengan demikian, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu menjadi satu faktor penting dalam penentu kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

c. Keahlian Petugas dalam Mengatasi Permasalahan Berkaitan Dengan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Dalam pelaksanaan proses pelayanan kepada masyarakat ada saat dimana para petugas menemukan permasalahan. Salah satu permasalahan tersebut dapat terjadi pada alat bantu yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari seperti penggunaan komputer maupun aplikasi. Hal tersebut senada dengan wawancara oleh Ibu Evawati Sakti D, SE., MM yang merupakan Pelaksana Tugas Bidang Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat kami sudah membekali para petugas dengan pelatihan. Tidak hanya itu kami juga sudah berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat agar seluruh proses permohonan penerbitan akta kelahiran itu dapat berjalan dengan maksimal akan tetapi kami menyadari bahwa ada saatnya alat yang kami gunakan bermasalah”

Kutipan tersebut menggambarkan bahwa terkadang masih ada beberapa permasalahan terkait piranti yang digunakan oleh petugas. Adapun langkah-langkah yang digunakan untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan berkordinasi kepada Seksi Tata Kelola & SDM Teknologi Informasi & Komunikasi yang mengatakan bahwa:

“Untuk alat-alat yang digunakan seperti komputer termasuk aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) terkadang memang terdapat permasalahan kemudian untuk menanganinya kami berkordinasi dengan petugas teknisi yang ada di seksi tata kelola dan sdm teknologi informasi & komunikasi. Lalu jika permasalahannya itu terkait SIK, kami melakukan follow up kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena itu bukan wewenang kita akan tetapi wewenang pusat”

d. Standar Pelayanan yang Jelas

Adapun untuk berkas persyaratan yang diperlukan semuanya diunggah ke aplikasi Gratis Kabeh. Ketika notifikasi pada aplikasi telah berubah dalam keadaan “Siap Ambil” maka pemohon membawa persyaratan tersebut sebagai syarat untuk mengambil akta kelahiran yang sudah jadi. Adapun persyaratan yang diperlukan dalam penerbitan akta kelahiran adalah sebagai berikut.

1. Surat keterangan kelahiran asli dari rumah sakit/bidan
2. KTP-El kedua orang tua anak dengan status kawin
3. Kartu Keluarga
4. Surat Nikah Orang Tua Lengkap
5. Formulir pelaporan kelahiran

Guna memverifikasi hal tersebut maka penulis melakukan wawancara kepada verivikator data pada tanggal 5 Januari 2023 yang mengungkapkan bahwa “Persyaratan yang saya upload sesuai dengan persyaratan yang ada di aplikasi. Jadi para petugas tidak meminta tambahan persyaratan lagi”. Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi yang telah diuraikan pada paragraf di atas maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dilihat dari indikator standar pelayanan yang jelas sudah berjalan dengan baik.

Dengan demikian berdasarkan teknik pengumpulan data dan hasil analisis yang dilakukan berdasarkan wawancara, studi dokumentasi dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas ditinjau dari dimensi reliability dinilai cukup baik, dimana para pegawai andal dalam melayani masyarakat, mampu mengatasi permasalahan yang ada ketika proses pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Namun guna mengantisipasi kurangnya pegawai pada saat kondisi tertentu sebaiknya perlu untuk melakukan penambahan pegawai agar pelayanan tidak terhambat.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Respon Petugas Terhadap Keluhan Pemohon

Adapun kutipan wawancara tersebut selaras dengan uraian komentar pada laman Playstore mengenai keluhan oleh akun Achin Dinarzi yang mengatakan bahwa, “sistem tidak siap dipaksa running hasilnya berjam-jam Cuma daftar saja gagal error di HTTPS”. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dipahami bahwa respon oleh petugas dianggap lama dan tidak responsif sehingga menyita waktu masyarakat. Adapun guna memverifikasi hal tersebut, penulis melakukan pengamatan terhadap sosial media yang ada yaitu instagram dan twitter yang dilaksanakan pada tanggal 10 Januari 2023, dari kedua media sosial tersebut terlihat bahwa tidak semua keluhan maupun pertanyaan masyarakat langsung dijawab dan bahkan ada beberapa pertanyaan yang tidak dijawab. Tentu hal ini menjadi kendala dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian maka dapat dipahami bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas telah memberikan wadah bagi masyarakat untuk bertanya dan mengajukan keluhannya akan tetapi respon dari pegawai Disdukcapil masih belum cepat dan tanggap sehingga menjadi kendala bagi masyarakat.

b. Respon Petugas Terhadap Permasalahan Aplikasi Gratis Kabeh

aplikasi Gratis Kabeh yaitu aplikasi yang sering error dan respon yang lamban. Lebih lanjut penulis melakukan observasi terhadap tanggapan akan semua keluhan yang ada di playstore dan hasil pengamatan tersebut didapati bahwa tidak ada sama sekali respon dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas. Berdasarkan hasil wawancara, ulasan dan observasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan

dinilai dari indikator respon terkait permasalahan aplikasi masih kurang dan akan menghambat proses pelayanan.

c. Respon Instansi Terhadap Keadaan Cakupan Akta Kelahiran Belum Terpenuhi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah merespon kekurangan kepemilikan akta kelahiran akan tetapi karena pandemi Covid-19 maka anggaran untuk melaksanakan sosialisasi dan personil yang kurang akan menghambat proses pemberian sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus dokumen akta kelahiran.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas melalui dimensi Responsiveness adalah belum baik. Hal tersebut dikarenakan lambatnya respon akan kebutuhan pertanyaan dan keluhan masyarakat, selain itu pada laman komentar playstore tidak ada sama sekali jawaban akan keluhan masyarakat dan tidak adanya anggaran untuk melaksanakan sosialisasi akibat pandemi Covid-19 sehingga menghambat ketercapaian target kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Banyumas.

4. Assurance (Jaminan)

a. Kepastian Waktu Pelayanan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Staf Pengolah Data Bidang Pencatatan Sipil pada tanggal 5 Januari 2023 yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan penerbitan akta kelahiran saat ini menggunakan sistem online. Kalau menurut undang-undang administrasi kependudukan paling lambat 14 hari tapi kami punya ketentuan sendiri sesuai dengan surat keputusan kepala dinas untuk pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Gratis Kabeh itu maksimal 5 hari kerja”

Berdasarkan uraian wawancara tersebut maka dapat dipahami bahwa standar yang menjadi acuan dalam memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan adalah surat keputusan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyumas Nomor 470/799/ Tahun 2022. Wawancara berikutnya dilakukan kepada masyarakat, yaitu Ibu Evy pada tanggal 5 Januari 2023 yang menyatakan bahwa:

“Saya itu kalau tidak salah minggu kemarin hari jumat mas ngurus akta kelahiran anak saya terus saya mendapat pemberitahuan di aplikasi Gratis Kabeh kalau akta kelahiran anak saya sudah jadi di hari selasa ini. Jadi menurut saya pelayanan yang diberikan sudah sesuai, tidak lama, cepat juga.”

Wawancara juga dilaksanakan dengan masyarakat lainnya yaitu Ibu Eni pada tanggal 4 Januari 2023 yang mengatakan bahwa:

“Proses pelayanannya cepat, kurang lebih saya 3 hari sudah jadi. Saya sangat puas, karena saya juga mendapat 2 dokumen tambahan yaitu pembaharuan KK saya dengan KIA jadi saya tidak perlu lagi bolak balik mengurus dokumen karena sudah langsung dikasih oleh petugasnya sehingga sangat memudahkan sekali”

Berdasarkan wawancara yang diuraikan pada paragraf di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Gratis Kabeh berlangsung dengan baik. Adapun menurut masyarakat hal ini sangat membantu mereka sebab mereka mendapatkan kepastian akan rentang waktu pelayanan sehingga masyarakat dapat mempersiapkan diri untuk mengambil dokumen dalam rentang waktu yang telah dijanjikan tersebut.

b. Kepastian Mendapatkan Pelayanan

Penulis melakukan wawancara terhadap operator pelayanan pada tanggal 11 Januari 2023 yang mengatakan bahwa “Masyarakat yang akan mengambil akta kelahiran itu harus terlebih dahulu mengambil antrean di Aplikasi Gratis Kabeh lalu ketika sampai di kantor harus

mengambil antrean lagi agar teratur. Tapi semua pasti terlayani, masyarakat juga mengerti dan mendukung”. Berdasarkan uraian wawancara tersebut maka dapat dipahami bahwa semua masyarakat mendapatkan pelayanan akan tetapi karena di masa pandemi Covid-19 ini jumlah pengunjungnya dibatasi dan masyarakat dapat mengambil antrean di hari yang kuotanya belum penuh.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas ditinjau dari dimensi assurance telah berjalan dengan baik.

5. Emphaty (Empati)

a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon

Masyarakat yang dilayani pun tertib menunggu antrean berikutnya. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh melalui indikator mendahulukan kepentingan pemohon sudah berjalan dengan baik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan efektif.

b. Sikap Ramah dan Sopan

Berdasarkan wawancara yang dilaksanakan dengan Ibu Tri Purwiyati, SH pada tanggal 5 Januari 2023 yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang dilakukan itu kan langsung berhubungan dengan masyarakat, maka dari itu kita juga harus melayani dengan senang hati. Kantor ini juga membudayakan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) baik kepada masyarakat maupun kepada sesama pegawai tujuannya agar seluruh masyarakat dan rekan-rekan disini sama-sama nyaman dalam bekerja”

Penulis juga melakukan wawancara terhadap masyarakat selaku penerima pelayanan yaitu Ibu Ningsih pada tanggal 5 Januari 2023 yang mengatakan bahwa “Petugas nya ramah-ramah, saya mengajukan pertanyaan juga dijawab dengan baik. Pertama saya datang ke kantor sudah dilayani oleh bapak satpam. Jadi saya tidak kebingungan dan nyaman”. Adapun wawancara tersebut kemudian penulis verifikasi melalui observasi yang penulis lakukan pada tanggal 6 Januari 2023. Pada saat itu terlihat bahwa petugas pelayanan dengan senyumnya yang tulus melayani masyarakat yang antri sejak dini hari. Satu persatu masyarakat dilayani berdasarkan nomor antrian yang sudah dibagi oleh petugas. Dengan demikian, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh berdasarkan indikator sikap ramah dan sopan oleh petugas sudah berjalan dengan baik.

c. Tidak Diskriminatif

kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran dilihat dari indikator tidak diskriminatif terbukti baik. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan pula bahwa dimensi emphaty pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas sudah baik. Hal tersebut terbukti dari sikap petugas yang melayani dengan ramah dan sopan serta tidak diskriminatif. Pemberlakuan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) juga menjadi pendukung dalam proses pelayanan.

3.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Gratis Kabeh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas Provinsi Jawa Tengah

1. Faktor Pendukung

a. Sikap Pegawai dalam Pelayanan

Tidak hanya tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan dengan baik, kedisiplinan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pun menjadi faktor pendukung yang baik bagi terlaksananya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan pengamatan yang dilaksanakan penulis selama melaksanakan kegiatan penelitian tampak para pegawai datang tepat waktu ke kantor dan tepat pukul 08.00 WIB pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh sudah dilaksanakan. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai yang dipengaruhi oleh etika, moral dan kedisiplinan menjadi salah satu faktor pendukung dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas Provinsi Jawa Tengah.

b. Mekanisme Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Jelas

Berdasarkan wawancara yang dilaksanakan kepada Pelaksana Tugas Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada 5 Januari 2023 yang mengatakan bahwa:

“Semua proses pelayanan administrasi kependudukan sudah diatur alurnya melalui surat keputusan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam surat tersebut sudah terdapat seluruh sistem mulai dari persyaratan, sistem, dan jangka waktu. Jadi kami tinggal mengikuti”

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa terdapat mekanisme administrasi kependudukan yang jelas. Hal tersebut terdapat pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas Nomor 4760/799 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Pengganti Standar Pelayanan Nomor 470/0138/Tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Banyumas. Adapun dengan disahkannya aturan tersebut maka akan membantu dalam memberikan kejelasan mekanisme penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Gratis Kabeh. Dengan demikian adanya surat keputusan tersebut menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran.

2. Faktor Penghambat

a. Keterbatasan Akses dan Kurangnya Kualitas Sumber Daya

Kendala keterbatasan akses tersebut juga menyebabkan masalah di bidang respon kepada masyarakat. Hal tersebut terjadi karena banyak masyarakat yang mengeluhkan soal aplikasi pada laman komentar playstore akan tetapi karena keterbatasan akses dan kemampuan maka petugas Disdukcapil Kabuapten Banyumas tidak dapat membalas keluhan-keluhan masyarakat tersebut. Tentu hal ini menjadi hambatan pula dalam pelayanan aplikasi Gratis Kabeh dalam hal ini berfokus pada pelayanan penerbitan akta kelahiran. Hal tersebut dapat terlihat dari penilaian masyarakat terhadap aplikasi sampai bulan maret 2022 ini hanya 2 dari 5.

Kendala lain yang mempengaruhi proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran adalah keterbatasan akses terhadap pengembangan server. Adapun saat ini server yang digunakan merupakan bantuan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kabuapten Banyumas.

b. Belum Optimalnya Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Gratis Kabeh kepada Masyarakat

Penggunaan teknologi informasi pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan tampak pada penggunaan aplikasi Gratis Kabeh. Adapun penggunaan aplikasi tersebut untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam mengakses permohonan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, tepat dan sederhana. Aplikasi Gratis Kabeh pada dasarnya dapat digunakan untuk mengakses seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan termasuk dokumen akta kelahiran. Akan tetapi sering kali banyak masyarakat yang belum tahu tentang cara penggunaan aplikasi Gratis Kabeh.

Berdasarkan wawancara terhadap salah satu masyarakat, yaitu Ibu Aris pada tanggal 5 Januari 2023 yang mengatakan bahwa:

“Saya sebenarnya kemarin sudah datang kesini untuk mengurus akta kelahiran tapi sama bapak satpamnya ternyata diarahkan dulu untuk mendaftar antrean lewat aplikasi Gratis Kabeh. Itu pun untuk mengambil antrean secara online hanya bisa untuk keesokan harinya. Makanya saya baru datang hari ini. Tapi saya bingung juga, sudah mendaftar antrian online tapi masih harus mengambil antrian di mesin antrian”

3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Gratis Kabeh Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupatn Banyumas Provinsi Jawa Tengah

Proses pelayanan yang terhambat akibat beberapa kendala yang terjadi tentu harus segera dibenahi dengan beberapa upaya. Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatn Banyumas dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Upaya Dalam Mengatasi Keterbatasan Akses dan Kemampuan Sumber Daya

Bahwasannya keterbatasan akses terhadap aplikasi terus diupayakan dengan berkoordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah. Adapun proses keluhan masyarakat dapat ditampung dan disampaikan melalui nomor kontak whatsapp ataupun media sosial lainnya seperti instagram dan twitter meskipun dalam pelaksanaannya respon yang diberikan tidak optimal akan tetapi dengan penyediaan media tersebut menjadi upaya dalam mengatasi hambatan yang ada pada playstore. Tidak hanya itu, pertimbangan penambahan kapasitas server juga dilakukan dengan terus memantau lalu lintas permohonan melalui aplikasi Gratis Kabeh dan akan digunakan sebagai dasar dalam penambahan server.

2. Upaya Dalam Mengatasi Belum Optimalnya Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Gratis Kabeh kepada masyarakat

Berdasarkan informasi yang didapatkan melalui wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa upaya dalam mengatasi permasalahan kurang optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat adalah dengan tetap secara terus menerus melakukan sosialisasi baik tentang pemahaman pentingnya kepengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan dengan penyebaran pamflet, pengunggahan video tutorial melalui youtube, maupun kanal lainnya seperti facebook, twitter dan instagram. Selanjutnya, sosialisasi dilaksanakan juga melalui TPKD yang ada di tiap-tiap kecamatan di Kabupatn Banyumas agar masyarakat mengetahui dan paham akan pengurusan dokumen kependudukan dalam hal ini akta kelahiran di Kabupatn Banyumas.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Sri Mulyati, 2019. Terletak pada Indikator Assurance (Jaminan) dengan hasil Masyarakat yang akan mengambil akta kelahiran itu harus terlebih dahulu mengambil antrean di Aplikasi Gratis Kabeh lalu ketika sampai di kantor harus mengambil antrean lagi agar teratur. Tapi semua pasti terlayani, masyarakat juga mengerti dan mendukung”. Berdasarkan uraian wawancara tersebut maka dapat dipahami bahwa semua masyarakat mendapatkan pelayanan akan tetapi karena di masa pandemi Covid-19 ini jumlah pengunjungnya dibatasi dan masyarakat dapat mengambil antrean di hari yang kuotanya belum penuh.

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Siti Maisyarah, 2019. terletak pada indikator Emphaty (Empati) dengan hasil Masyarakat yang dilayani pun tertib menunggu antrean berikutnya. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas

pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh melalui indikator mendahulukan kepentingan pemohon sudah berjalan dengan baik sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan efektif.

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian Isman Aulya, 2020. Terletak pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas ditinjau dari dimensi reliability dinilai cukup baik, dimana para pegawai andal dalam melayani masyarakat, mampu mengatasi permasalahan yang ada ketika proses pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Namun guna mengantisipasi kurangnya pegawai pada saat kondisi tertentu sebaiknya perlu untuk melakukan penambahan pegawai agar pelayanan tidak terhambat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi dokumentasi mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Gratis Kabeh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah dapat dipahami berdasarkan analisis dengan lima dimensi dan indikator masing-masing oleh teori kualitas pelayanan Zeithaml (2018:63-64) yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Adapun kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tangible masih belum baik, hal tersebut dikarenakan masih terdapat kurang responsif dan error pada aplikasi Gratis Kabeh yang menyebabkan kesulitan pada masyarakat dalam mengakses permohonan. Lalu dilihat dari dimensi responsiveness kualitas pelayanan nya belum berjalan dengan baik hal tersebut dikarenakan masih lambatnya respon akan pertanyaan tentang permasalahan yang dialami masyarakat dalam proses permohonan. Sementara itu ditinjau dari dimensi Reliability, Assurance dan Empathy sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dinilai dari keadaan pegawai yang andal dalam pembuatan akta kelahiran, waktu pelayanan yang tepat dan sikap petugas yang ramah, sopan dan tidak diskriminatif.
2. Faktor yang menjadi pendukung dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran adalah sebagai berikut:
 - a. Sikap pegawai yang berhubungan moral, etika dan kedisiplinan dalam proses pelayanan yang menjadikan proses pelayanan menjadi teratur dan masyarakat menjadi nyaman.
 - b. Mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang jelas dengan diterbitkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas Nomor 470/799 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan.
 - c. Sementara itu, faktor yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh dalam penerbitan akta kelahiran adalah sebagai berikut.
 - d. Keterbatasan akses, server dan kemampuan sumber daya di bidang teknologi informasi terbaru.
 - e. Belum optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi Gratis Kabeh kepada masyarakat

3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Gratis Kabeh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut.
 - a. Melakukan koordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah dalam pengembangan aplikasi dan bekerja sama dengan Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika dan Persandian Kabupaten Banyumas dalam kebutuhan server.
 - b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas turut menyediakan media bagi masyarakat yang akan menyalurkan keluhan dan masukannya seperti kontak whatsapp, facebook, twitter dan instagram.
 - c. Mensosialisasikan tata cara penggunaan aplikasi Gratis Kabeh melalui tutorial-tutorial cara penggunaan aplikasi lewat video yang diunggah ke media kanal youtube agar masyarakat mengetahui tentang penggunaannya serta menyebarluaskan link tersebut ke berbagai kanal media sosial seperti twitter, instagram dan berupa pamflet yang ditempel di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas maupun seluruh TPDK tiap Kecamatan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapkan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aulya, I. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Maisyarah, S. (2019). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019*.
- Mulyati, S. (2019). *Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota tanjung balai*.
- Simangunsong, F. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Alfabeta.