EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI KUCATA'KI DALAM PENCATATAN KELAHIRAN ANAK SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT DAN PUSKESMAS DI KOTA MAKASSAR

Andi Nilam Rantina
NPP. 33.0912
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: andirantina12@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Ismail Nurdin, M.Si
Email: ismailnurdin@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Birth registration is a basic population administration service, yet digital facility-based registration still faces implementation gaps related to system integration, health facility readiness, human resource capacity, network stability, and uneven public understanding.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the Kucata'Ki application in online child birth registration at hospitals and community health centers in Makassar City.* ***Method:*** *This study used a descriptive qualitative method with Gibson and Steers' effectiveness dimensions in Sumaryadi, namely production, quality, efficiency, adaptation, and satisfaction. Data were collected through interviews, observation, documentation, and NVivo 15 assisted qualitative analysis.* ***Result:*** *Findings show that Kucata'Ki is fairly effective. In the production dimension, the application issued 5,644 birth certificates in 2025 and was connected to 36 health facilities. In the quality dimension, the application supported digital input, verification, and issuance, although public understanding was not evenly distributed in peripheral areas. In the efficiency dimension, the service time was shortened to approximately 1-2 days. Adaptation was reflected in cooperation between the Population and Civil Registration Office and health facilities, operator training, evaluation, and WhatsApp-based coordination. Satisfaction was shown by users' perception that the service was practical, transparent, safe, and reduced the need to visit the office. However, obstacles remain in operator competence, unstable internet networks, incomplete documents, and uneven socialization.* ***Conclusion:*** *Kucata'Ki has improved the effectiveness of online birth registration in Makassar City, but optimization is still required through operator capacity building, network strengthening, wider socialization, and sustainable collaboration with health facilities.*

Keywords: *Birth registration; Digital public service; Effectiveness; Kucata'Ki; Population administration*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Pencatatan kelahiran merupakan layanan dasar administrasi kependudukan, tetapi penerapan layanan digital berbasis fasilitas kesehatan masih menghadapi kesenjangan pada integrasi sistem, kesiapan fasilitas kesehatan, kemampuan sumber daya manusia, stabilitas jaringan, dan pemahaman masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Kucata'Ki dalam pencatatan kelahiran anak secara online di rumah sakit dan puskesmas di Kota Makassar. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori efektivitas Gibson dan Steers dalam Sumaryadi, yang meliputi dimensi produksi, kualitas, efisiensi, adaptasi, dan kepuasan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis kualitatif berbantuan NVivo 15. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kucata'Ki tergolong cukup efektif. Pada dimensi produksi, aplikasi menghasilkan 5.644 akta kelahiran pada tahun 2025 dan terhubung dengan 36 fasilitas

kesehatan. Pada dimensi kualitas, aplikasi mendukung input, verifikasi, dan penerbitan akta secara digital, meskipun pemahaman masyarakat di wilayah pinggiran belum merata. Pada dimensi efisiensi, waktu pelayanan menjadi sekitar 1-2 hari. Pada dimensi adaptasi, Disdukcapil melakukan kerja sama dengan fasilitas kesehatan, pelatihan operator, evaluasi, dan koordinasi melalui grup WhatsApp. Pada dimensi kepuasan, masyarakat merasa layanan lebih praktis, transparan, aman, dan mengurangi kebutuhan datang ke kantor dinas. Hambatan masih ditemukan pada kemampuan operator, jaringan internet, kelengkapan dokumen, dan sosialisasi. **Kesimpulan:** Aplikasi Kucata'Ki meningkatkan efektivitas pencatatan kelahiran online di Kota Makassar, tetapi perlu dioptimalkan melalui penguatan kapasitas operator, jaringan, sosialisasi, dan kerja sama berkelanjutan dengan fasilitas kesehatan.

Kata kunci: Administrasi kependudukan; Efektivitas; Kucata'Ki; Pelayanan publik digital; Pencatatan kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pencatatan kelahiran merupakan bagian penting dari administrasi kependudukan karena akta kelahiran menjadi dasar pengakuan hukum atas identitas anak sebagai warga negara. Kepemilikan akta kelahiran berkaitan langsung dengan akses terhadap pendidikan, kesehatan, perlindungan hukum, dan layanan publik lainnya. Dalam konteks hukum Indonesia, kewajiban pencatatan peristiwa kelahiran diperkuat melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Oleh karena itu, pelayanan pencatatan kelahiran harus diselenggarakan secara cepat, akurat, mudah, dan dapat menjangkau masyarakat secara luas.

Transformasi pelayanan publik menuju sistem digital menjadi kebutuhan mendesak dalam tata kelola pemerintahan modern. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan keterpaduan, efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan pemerintah. Sejalan dengan itu, teori pemerintahan kontemporer menempatkan pemerintah bukan hanya sebagai pelaksana prosedur administratif, tetapi sebagai penyedia nilai publik yang bekerja bersama berbagai aktor dalam ekosistem pelayanan (Aristovnik et al., 2022; Osborne et al., 2021). Dalam pelayanan administrasi kependudukan, pemanfaatan teknologi digital menjadi sarana untuk mengurangi ketergantungan pada proses manual dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Kota Makassar mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Kucata'Ki. Aplikasi ini digunakan untuk pencatatan kelahiran dan kematian secara daring dengan melibatkan rumah sakit, rumah sakit ibu dan anak, puskesmas, rumah bersalin, dan fasilitas kesehatan lainnya. Pelaksanaan inovasi ini memiliki dasar kebijakan daerah melalui Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 67 Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Kota Makassar. Kajian Sulmiah et al. (2022) juga menunjukkan bahwa Kucata'Ki merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan di Kota Makassar yang diarahkan untuk mempercepat layanan dan memperluas akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan.

Penerapan Kucata'Ki sejalan dengan pandangan Indrayani (2020) bahwa e-government memerlukan pemanfaatan teknologi informasi, kesiapan aplikasi, dan integrasi pelayanan agar pemerintah mampu memberikan layanan yang lebih efektif. Haug et al. (2024) menegaskan bahwa perubahan digital di sektor publik tidak cukup hanya menghadirkan aplikasi, tetapi memerlukan penataan proses, kesiapan organisasi, dan perubahan cara kerja. Hal tersebut juga diperkuat oleh Nurrahman et al. (2021) yang menemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik perlu didukung oleh ketersediaan infrastruktur serta peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Dalam konteks pelayanan yang berpusat pada warga, Wahyuni (2024) menekankan pentingnya integrasi aplikasi dan data agar layanan publik digital dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih sederhana dan mudah diakses.

Meskipun demikian, penggunaan aplikasi digital dalam pelayanan kelahiran tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Pelayanan Kucata'Ki melibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta fasilitas kesehatan sebagai pelaksana teknis, sehingga keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan operator, stabilitas jaringan, kelengkapan dokumen, serta tingkat pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan publik sendiri menuntut layanan yang responsif, jelas, cepat, aman, dan sesuai kebutuhan masyarakat (Hardiansyah, 2018). Oleh karena itu, efektivitas Kucata'Ki perlu dikaji secara mendalam agar dapat diketahui sejauh mana aplikasi ini mampu mewujudkan pencatatan kelahiran online yang cepat, mudah, dan berkelanjutan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kajian mengenai pencatatan kelahiran dan digitalisasi layanan publik telah banyak membahas pentingnya sistem CRVS, integrasi data, aplikasi digital, dan pelayanan berbasis fasilitas kesehatan. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus menilai efektivitas aplikasi Kucata'Ki dalam pencatatan kelahiran anak secara online di rumah sakit dan puskesmas Kota Makassar dengan melihat dimensi produksi, kualitas, efisiensi, adaptasi, dan kepuasan.

Kesenjangan lainnya terletak pada konteks pelaksanaan layanan. Aplikasi Kucata'Ki tidak hanya merupakan sistem digital milik Disdukcapil, tetapi juga melibatkan fasilitas kesehatan sebagai titik awal pelayanan. Keterlibatan banyak aktor membuat efektivitas tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh koordinasi, kemampuan operator, kualitas jaringan, serta kesiapan masyarakat dalam melengkapi dokumen. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai capaian dan hambatan Kucata'Ki di tingkat pelaksanaan layanan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena pencatatan kelahiran merupakan layanan dasar yang menentukan pemenuhan hak identitas anak. Apabila efektivitas aplikasi Kucata'Ki tidak dikaji, maka pemerintah daerah berpotensi tidak memiliki dasar empiris yang cukup untuk memperbaiki kualitas layanan, memperkuat integrasi dengan fasilitas kesehatan, serta mengurangi hambatan teknis dan administratif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat pelatihan operator, dan memperluas sosialisasi kepada masyarakat.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian internasional terkait pencatatan kelahiran, CRVS, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan serta administrasi publik. Uddin et al. (2019) meneliti penguatan civil registration and vital statistics di Bangladesh melalui pelatihan petugas kesehatan komunitas untuk melaporkan kelahiran dan kematian. Studi tersebut menunjukkan bahwa pelibatan petugas kesehatan dapat meningkatkan ketepatan waktu pencatatan kelahiran dan kematian.

Tahsina et al. (2022) meneliti sistem notifikasi kelahiran dan kematian berbasis digital di Bangladesh. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem notifikasi berbasis aplikasi dan call center dapat menangkap lebih dari 87% kelahiran pada area survei, dengan petugas kesehatan sebagai sumber informasi utama. Paleker et al. (2023) melalui kajian literatur dan wawancara kualitatif menunjukkan bahwa pencatatan kelahiran berbasis fasilitas kesehatan dapat meningkatkan cakupan registrasi, terutama apabila didukung kolaborasi lintas sektor antara layanan kesehatan dan instansi pencatatan sipil.

Dinh et al. (2022) menilai implementasi alat pendukung klinis digital iDeliver di Kenya dan menemukan bahwa adopsi aplikasi serta kelengkapan data meningkat secara bertahap setelah pelatihan dan penyesuaian terhadap pola kerja pengguna. Bagherian dan Sattari (2022) meninjau tantangan sistem informasi kesehatan di negara berkembang dan mengelompokkan faktor

keberhasilan serta kegagalan ke dalam faktor manusia, organisasi, finansial, dan teknis. Kelima penelitian tersebut memberikan dasar bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga pada kesiapan aktor pelaksana, infrastruktur, alur kerja, dan kolaborasi kelembagaan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang secara spesifik menganalisis efektivitas aplikasi Kucata'Ki dalam pencatatan kelahiran anak secara online pada rumah sakit dan puskesmas di Kota Makassar. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya membahas CRVS, digital health, atau pencatatan kelahiran berbasis fasilitas kesehatan secara umum, penelitian ini menggunakan teori efektivitas Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005) serta memperkuat analisis dengan visualisasi NVivo 15 berupa word cloud dan project map. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris pada kajian pelayanan publik digital di bidang administrasi kependudukan daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Kucata'Ki dalam pencatatan kelahiran anak secara online di rumah sakit dan puskesmas di Kota Makassar.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus untuk memahami secara mendalam proses, pengalaman, dan penilaian para aktor terhadap penggunaan aplikasi Kucata'Ki dalam pencatatan kelahiran anak secara online. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, sedangkan Moleong (2017) menekankan bahwa data kualitatif diperoleh melalui kata-kata, tindakan, dan dokumen yang dianalisis secara mendalam. Nurdin dan Hartati (2019) juga menjelaskan bahwa penelitian sosial kualitatif menuntut pemahaman konteks, makna, dan interaksi sosial yang terjadi di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar serta fasilitas kesehatan yang terhubung dengan aplikasi Kucata'Ki. Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan layanan. Informan terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, operator aplikasi pada rumah sakit dan puskesmas, serta masyarakat pengguna layanan. Kepala Dinas dan pejabat bidang terkait diposisikan sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan dalam kebijakan, pengelolaan, dan evaluasi aplikasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan pengolahan data kualitatif berbantuan NVivo 15. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan, hasil, hambatan, dan upaya perbaikan aplikasi. Observasi digunakan untuk melihat proses pelayanan dan keterlibatan operator pada fasilitas kesehatan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data mengenai jumlah layanan, kerja sama fasilitas kesehatan, dan bukti pelaksanaan program.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data penelitian dianalisis menggunakan lima dimensi efektivitas Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005), yaitu produksi, kualitas, efisiensi, adaptasi, dan kepuasan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan informasi dari pejabat Disdukcapil, operator fasilitas kesehatan, masyarakat pengguna, observasi, dokumentasi, dan hasil visualisasi NVivo.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Kucata'Ki dalam pencatatan kelahiran anak secara online di rumah sakit dan puskesmas Kota Makassar menggunakan teori efektivitas Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005). Dimensi yang digunakan meliputi produksi, kualitas, efisiensi, adaptasi, dan kepuasan. Hasil penelitian juga diperkuat dengan visualisasi NVivo 15 sebagai alat bantu untuk memetakan tema dominan dalam data kualitatif.

Gambar 1

Word Cloud Hasil Analisis NVivo 15

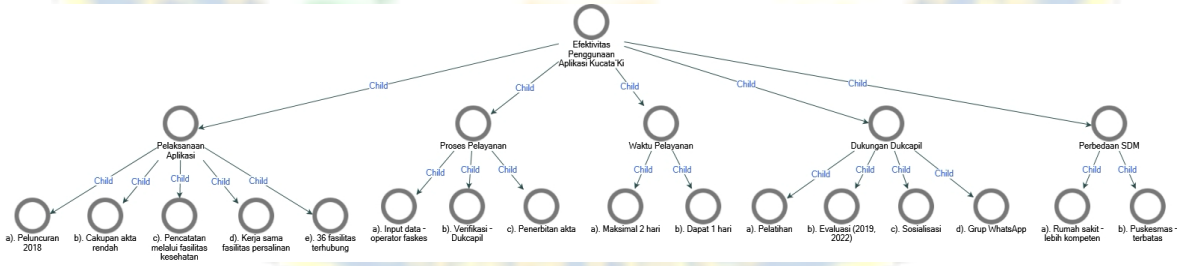


Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

Berdasarkan visualisasi word cloud pada Gambar 1, kata yang paling dominan adalah efektivitas dan hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa fokus utama penelitian berada pada penilaian efektivitas aplikasi Kucata'Ki serta kendala pelaksanaannya. Kata fasilitas, kesehatan, aplikasi, sumber daya manusia, evaluasi, pelatihan, sosialisasi, jaringan, puskesmas, dan tidak stabil memperlihatkan bahwa keberhasilan Kucata'Ki sangat terkait dengan kesiapan fasilitas kesehatan, kemampuan operator, stabilitas jaringan, dan pembinaan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Temuan ini sesuai dengan Bagherian dan Sattari (2022) yang menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi di negara berkembang dipengaruhi oleh faktor manusia, organisasi, finansial, dan teknis.

Gambar 2

Visualisasi Project Map NVivo Efektivitas Penggunaan Aplikasi Kucata'Ki



Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

Project map pada Gambar 2 menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Kucata'Ki dibentuk oleh komponen pelaksanaan aplikasi, proses pelayanan, waktu pelayanan, dukungan Disdukcapil, dan perbedaan sumber daya manusia. Peta ini memperlihatkan bahwa efektivitas tidak hanya muncul dari keberadaan aplikasi, tetapi dari hubungan antara sistem, operator, fasilitas kesehatan, dan pengguna layanan.

3.1. Produksi

Dimensi produksi berkaitan dengan kemampuan aplikasi Kucata'Ki dalam menghasilkan output pelayanan sesuai tujuan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahun 2025 aplikasi Kucata'Ki menghasilkan 5.644 akta kelahiran. Output tersebut berasal dari fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, seperti rumah bersalin, rumah sakit, rumah sakit ibu dan anak, puskesmas, dan rumah sakit umum daerah.

Jangkauan program juga menunjukkan capaian positif karena hingga tahun 2025 terdapat 36 fasilitas kesehatan yang terhubung dengan aplikasi Kucata'Ki. Fasilitas tersebut terdiri atas 8 rumah sakit umum daerah, 7 rumah sakit ibu dan anak, 18 puskesmas, dan 3 klinik bersalin. Keterhubungan fasilitas kesehatan ini menunjukkan adanya perluasan titik layanan sehingga masyarakat dapat mengurus pencatatan kelahiran sejak proses persalinan di fasilitas kesehatan. Temuan ini sejalan dengan Paleker et al. (2023) bahwa pencatatan kelahiran berbasis fasilitas kesehatan dapat memperkecil jarak antara peristiwa kelahiran dan proses registrasi resmi.

3.2. Kualitas

Dimensi kualitas menekankan sejauh mana aplikasi mampu menjalankan fungsi dan memenuhi sasaran pelayanan. Kucata'Ki berfungsi sebagai media input data kelahiran dari fasilitas kesehatan, pengiriman data ke Disdukcapil, verifikasi, dan penerbitan akta kelahiran. Fungsi tersebut memperlihatkan bahwa layanan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada proses manual di kantor dinas.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat yang pernah menggunakan layanan dan tinggal di wilayah dengan sosialisasi yang baik umumnya memahami fungsi Kucata'Ki. Namun, pemahaman masyarakat di wilayah pinggiran kota belum merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi sudah cukup baik dari sisi fungsi sistem, tetapi kualitas pelayanan masih membutuhkan penguatan pada aspek komunikasi layanan, penyebaran informasi, dan pendampingan pengguna. Hal ini sesuai dengan Lian et al. (2023) yang menekankan bahwa kualitas layanan online administrasi kependudukan dipengaruhi oleh efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, dan kepercayaan terhadap perlindungan data.

3.3. Efisiensi

Dimensi efisiensi berkaitan dengan pemanfaatan waktu dan sumber daya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penerbitan akta kelahiran melalui Kucata'Ki dapat diselesaikan sekitar 1-2 hari apabila berkas persyaratan lengkap dan data yang dimasukkan benar. Dibandingkan dengan proses konvensional yang menuntut masyarakat datang langsung ke kantor Disdukcapil, mekanisme ini memberikan penghematan waktu, tenaga, dan biaya transportasi.

Efisiensi juga tampak dari perubahan alur pelayanan. Orang tua cukup menyerahkan berkas kepada petugas di fasilitas kesehatan, kemudian operator menginput data ke dalam sistem. Data tersebut diterima oleh Disdukcapil untuk diverifikasi dan divalidasi sebelum akta diterbitkan. Dinh et al. (2022) menunjukkan bahwa sistem digital pada fasilitas kesehatan dapat mendukung kelengkapan data dan pelaporan apabila fitur aplikasi disesuaikan dengan alur kerja pengguna. Dalam konteks Kucata'Ki, efisiensi dapat tercapai ketika operator memahami prosedur, jaringan stabil, dan persyaratan masyarakat lengkap.

3.4. Adaptasi

Dimensi adaptasi mengukur kemampuan organisasi menjaga konsistensi visi, tujuan, dan strategi dalam menghadapi perubahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menunjukkan adaptasi melalui penerapan layanan berbasis digital, kerja sama dengan fasilitas kesehatan, pelatihan operator, evaluasi berkala, dan koordinasi teknis melalui grup WhatsApp. Strategi ini memperlihatkan bahwa aplikasi tidak berdiri sendiri, tetapi dikelola melalui ekosistem kerja sama antaraktor.

Adaptasi organisasi juga terlihat dari kemampuan Disdukcapil merespons kendala teknis di lapangan. Ketika operator menghadapi masalah input data atau jaringan, komunikasi melalui grup WhatsApp digunakan untuk mempercepat koordinasi. Wahyuni (2024) menegaskan bahwa integrasi layanan digital membutuhkan kolaborasi antarlembaga, pertukaran data, penyampaian layanan melalui media elektronik, serta mekanisme umpan balik. Temuan tersebut sesuai dengan praktik Kucata'Ki yang memerlukan kolaborasi antara Disdukcapil dan fasilitas kesehatan.

3.5. Kepuasan

Dimensi kepuasan berkaitan dengan pengalaman pengguna terhadap kecepatan, keamanan, dan kenyamanan layanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu karena proses pelayanan lebih praktis, transparan, dan tidak memerlukan kunjungan berulang ke kantor Disdukcapil. Waktu layanan yang sekitar 1-2 hari menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan masyarakat.

Keamanan layanan juga menjadi faktor penentu kepuasan karena proses dilakukan melalui petugas resmi di fasilitas kesehatan dan Disdukcapil. Data yang masuk diverifikasi sebelum akta diterbitkan, sehingga masyarakat merasa proses lebih terpercaya. Pada aspek ini, Kucata'Ki mendukung prinsip pelayanan publik yang menempatkan kenyamanan dan kepastian sebagai bagian dari kualitas layanan (Hardiansyah, 2018).

Tabel 1

Ringkasan Temuan Berdasarkan Dimensi Efektivitas

Dimensi	Temuan Utama	Makna Efektivitas
Produksi	5.644 akta kelahiran diterbitkan melalui Kucata'Ki pada tahun 2025 dan 36 fasilitas kesehatan terhubung.	Output layanan dan jangkauan program menunjukkan capaian cukup baik.
Kualitas	Aplikasi mendukung input data, verifikasi, dan penerbitan akta secara digital, tetapi pemahaman masyarakat belum merata.	Fungsi aplikasi berjalan, namun kualitas layanan masih perlu diperkuat melalui sosialisasi.
Efisiensi	Waktu penerbitan akta kelahiran menjadi sekitar 1-2 hari apabila berkas lengkap dan data benar.	Aplikasi mempercepat pelayanan dan mengurangi kebutuhan datang ke kantor dinas.
Adaptasi	Disdukcapil bekerja sama dengan rumah sakit, puskesmas, klinik bersalin, melatih operator, dan menggunakan grup WhatsApp.	Organisasi menunjukkan kemampuan menyesuaikan strategi pelayanan digital.
Kepuasan	Masyarakat merasa layanan lebih praktis, aman, transparan, dan hemat biaya transportasi.	Pengalaman pengguna menunjukkan penerimaan positif terhadap layanan.

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian, 2026

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Kucata'Ki cukup efektif dalam mempercepat pencatatan kelahiran anak secara online. Sama halnya dengan temuan Uddin et al. (2019), keterlibatan petugas kesehatan dan aktor lokal dapat mempercepat pencatatan peristiwa kelahiran. Pada Kucata'Ki, fasilitas kesehatan menjadi titik awal input data kelahiran, sehingga proses pencatatan lebih dekat dengan peristiwa kelahiran.

Temuan ini juga memperkuat penelitian Tahsina et al. (2022) yang menunjukkan bahwa notifikasi kelahiran berbasis teknologi dapat memperluas cakupan pencatatan ketika melibatkan petugas kesehatan. Dalam konteks Makassar, 36 fasilitas kesehatan yang terhubung dengan Kucata'Ki menjadi bukti bahwa integrasi layanan kesehatan dan pencatatan sipil dapat memperluas akses masyarakat terhadap akta kelahiran.

Berbeda dengan penelitian Bagherian dan Sattari (2022) yang bersifat tinjauan umum terhadap sistem informasi kesehatan di negara berkembang, penelitian ini menunjukkan secara lebih spesifik bahwa hambatan manusia dan teknis muncul pada level operator puskesmas, stabilitas jaringan, dan kelengkapan dokumen masyarakat. Temuan ini juga sejalan dengan Nurrahman et al. (2021) bahwa digitalisasi pelayanan publik masih perlu ditopang oleh infrastruktur dan kemampuan sumber daya manusia.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik lainnya adalah bahwa hambatan Kucata'Ki tidak hanya bersifat teknis. Hambatan teknis berupa jaringan internet tidak stabil dan keterbatasan perangkat masih ditemukan terutama pada wilayah pinggiran. Hambatan nonteknis muncul pada kemampuan operator yang belum merata, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan dokumen persyaratan yang belum lengkap, terutama terkait buku nikah. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan ekosistem pelayanan.

Upaya yang telah dilakukan Disdukcapil meliputi evaluasi dan sosialisasi, pelatihan dan pendampingan operator, pemanfaatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi, serta penguatan kerja sama dengan fasilitas kesehatan. Upaya tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan e-government membutuhkan pembinaan berkelanjutan, bukan hanya pembangunan aplikasi. Indrayani (2020) menekankan bahwa e-government perlu dilihat sebagai perubahan tata kelola yang mencakup teknologi, sumber daya, proses kerja, dan pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Kucata'Ki dalam pencatatan kelahiran anak secara online di rumah sakit dan puskesmas Kota Makassar tergolong cukup efektif. Hal ini terlihat dari capaian produksi 5.644 akta kelahiran pada tahun 2025, keterhubungan dengan 36 fasilitas kesehatan, percepatan waktu pelayanan menjadi sekitar 1-2 hari, kemampuan adaptasi Disdukcapil melalui kerja sama dan pelatihan operator, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang lebih praktis, aman, dan transparan. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala kemampuan operator, jaringan internet tidak stabil, sosialisasi yang belum merata, dan kelengkapan dokumen masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi yang berfokus pada Kota Makassar serta data kualitatif dari informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Kucata'Ki. Penelitian ini belum mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara kuantitatif dengan sampel besar.

Arah Masa Depan Penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat pengguna Kucata'Ki secara kuantitatif, membandingkan efektivitas layanan pada setiap jenis fasilitas kesehatan, serta menilai kesiapan infrastruktur digital di wilayah pusat dan pinggiran Kota Makassar.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, rumah sakit, puskesmas, klinik bersalin, operator aplikasi, masyarakat pengguna layanan, pembimbing skripsi, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aristovnik, A., Murko, E., & Ravšelj, D. (2022). From neo-Weberian to hybrid governance models in public administration: Differences between state and local self-government. *Administrative Sciences, 12*(1), Article 26. https://doi.org/10.3390/admsci12010026

Bagherian, H., & Sattari, M. (2022). Health information system in developing countries: A review on the challenges and causes of success and failure. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran, 36*, Article 111. https://doi.org/10.47176/mjiri.36.111

Dinh, N., Agarwal, S., Avery, L., Ponnappan, P., Chelangat, J., Amendola, P., Labrique, A., & Bartlett, L. (2022). Implementation outcomes assessment of a digital clinical support tool for intrapartum care in rural Kenya: Observational analysis. *JMIR Formative Research, 6*(6), Article e34741. https://doi.org/10.2196/34741

Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.

Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: A systematic review and research agenda. *Public Management Review, 26*(7), 1963-1987. https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917

Indrayani, E. (2020). *E-government: Konsep, implementasi dan perkembangannya di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendekia.

Lian, E., Kawuryan, M. W., & Rusfiana, Y. (2023). Kualitas layanan online berbasis WhatsApp dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Public Service and Governance Journal, 4*(1), 32-43. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1391/

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.

Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 3*(1), 78-93. https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2126

Osborne, S. P., Nasi, G., & Powell, M. (2021). Beyond co-production: Value creation and public services. *Public Administration, 99*(4), 641-657. https://doi.org/10.1111/padm.12718

Paleker, M., Boggs, D., Jackson, D., Day, L. T., & Lawn, J. E. (2023). Closing the birth registration gap for every newborn facility birth: Literature review and qualitative research. *Global Health Action, 16*(1), Article 2286073. https://doi.org/10.1080/16549716.2023.2286073

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 67 Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Kota Makassar.

Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulmiah, S., Islamiati, A. R., Sakawati, H., & Widyawati, W. (2022). KUCATA'KI: An innovation of population administration services in Makassar City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 12*(1), Article 109. https://doi.org/10.26858/jiap.v12i1.34088

Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah*. Citra Utama.

Tahsina, T., Iqbal, A., Rahman, A. E., Chowdhury, S. K., Chowdhury, A. I., Billah, S. M., Rahman, A., Parveen, M., Ahmed, L., Rahman, Q. S., Ashrafi, S. A. A., & El Arifeen, S. (2022). Birth and death notifications for improving civil registration and vital statistics in Bangladesh: Pilot exploratory study. *JMIR Public Health and Surveillance, 8*(8), Article e25735. https://doi.org/10.2196/25735

Uddin, M., Ashrafi, S. A. A., Azad, A. K., Chowdhury, A., Chowdhury, H. R., Riley, I. D., Montes, A., Bratschi, M., AbouZahr, C., & Alam, Z. (2019). Improving coverage of civil registration and vital statistics, Bangladesh. *Bulletin of the World Health Organization, 97*(9), 637-641. https://doi.org/10.2471/BLT.18.219162

Wahyuni, R. (2024). Integration of digital public services mall application with a citizen-centric government services approach. *Knowbase: International Journal of Knowledge in Database, 4*(1), 13-27. https://doi.org/10.30983/knowbase.v4i1.8368