IMPLEMENTASI PROGRAM PELITA HATI DALAM PERCEPATAN KEPEMILIKAN AKTA KELAHIRAN (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA DAN RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA KECAMATAN BAITURRAHMAN, KOTA BANDA ACEH, PROVINSI ACEH)

Nazza Faradilla Susmita
NPP. 33.0034
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: nazzasusmita@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Zulkham Sadat, SH., MH.
Email: sadat@ipdn.ac.idm

ABSTRACT

Problem Statement/Baground (GAP): *The Pelita Hati Program is an innovation in population administrarion services that aims to accelerate birth certificate ownership through service integration between hospitals and the Population and Civil Regisration Office of Banda Aceh City. However, there are still children who do not have birth certicates and various obstacles in the implementation of the program such as disruptions in the service system. Obstacles in determining the baby's name, and less than optimal socialization to the community.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of the Pelita Hati Program in accelerating birth certificate ownership at Harapan Bunda Hospital and Petamedika Hospital, Baiturrahman District, Banda Aceh City.* ***Method:*** *This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions strengthened using the Nvivo 12 Plus application.* ***Results:*** *The results of the study indicate that the implementation of the Pelita Hati Program has not been running optimally. In the communication dimension, there is still a lack of socialization of the community. In the resource dimension, there are obstacles in the service system and application. In the disposition dimension, implementation commitment was found to be quiet good, but public understanding remains a challenge. In terms of coordination between agencies, efforts undertaken by the Banda Aceh City Ppilation and Civil Registration Office (Disdukcapil) include improving the service system, increasing the capacity of implementing human resources, and strengthening community outreach.****Conclusion:*** *The implementation of the Pelita Hati Program to accelerate birth certificate ownership in Banda Aceh City has not been optimal due to ongoing obstacles in communication, resources, dispodition, and bureaucratic structure.*

Keywords: *Birth Certificate, Impelementation, Pelita Hati Program*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Program Pelita Hati merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan mempercepat kepemilikan akta kelahiran melalui integrasi pelayanan antara rumah sakit dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Namun demikian, masih ditemukan anak yang belum memiliki akta kelahiran serta berbagai kendala dalam implementasi program seperti gangguan sistem pelayanan, kendala dalam penentuan nama bayi, dan kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang diperkuat menggunakan aplikasi Nvivo 12 Plus. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Pelita Hati belum berjalan secara optimal. Pada dimensi komunikasi masih ditemukan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Pada dimensi sumber daya terdapat kendala sistem dan aplikasi pelayanan. Pada dimensi disposisi ditemukan komitmen pelaksana yang cukup baik namun masih terkendala pada pemahaman masyarakat. Pada koordinasi antar instansi. Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Banda Aceh meliputi peningkatan sistem pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia pelaksana, dan penguatan sosialisasi kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh belum berjalan secara optimal karena masih terdapat hambatan pada aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Kata Kunci: Akta Kelahiran; Implementasi; Program Pelita Hati.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam menjamin pengakuan hukum terhadap identitas setiap warga negara. Salah satu dokumen kependudukan yang paling mendasar adalah akta kelahiran. Akta kelahiran tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas hukum seseorang, tetapi juga menjadi syarat utama dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi sosial lainnya. Oleh karena itu, kepemilikan akta kelahiran menjadi bagian penting dalam pemenuhan hak sipil masyarakat sejak lahir.

Meskipun pemerintah terus berupaya meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran, pada kenyataannya masih terdapat masyarakat yang belum memiliki dokumen tersebut. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, masih terdapat sekitar 106 anak di Kecamatan Baiturrahman yang belum tercatat memiliki akta kelahiran. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun angka kepemilikan akta kelahiran sudah cukup tinggi, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya terjangkau oleh pelayanan administrasi kependudukan. Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterlambatan pelaporan kelahiran, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, serta belum

optimalnya koordinasi antara rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam proses penerbitan akta kelahiran.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring. Berbagai regulasi tersebut menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Sejalan dengan upaya tersebut, Pemerintah Kota Banda Aceh melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadirkan inovasi pelayanan publik berupa Program Pelita Hati (Pelayanan Online Akta Kelahiran Terintegrasi) pada tahun 2022. Program ini dilaksanakan melalui kerja sama antara Disdukcapil Kota Banda Aceh dengan beberapa rumah sakit di Kota Banda Aceh, termasuk Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika. Program Pelita Hati bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran, melalui sistem pelayanan yang terintegrasi secara daring antara rumah sakit dan Disdukcapil.

Penguatan pelayanan berbasis sistem informasi juga penting karena administrasi kependudukan membutuhkan database yang akurat, mutakhir, dan dapat digunakan lintas layanan. Gatiningsih (2015) menegaskan bahwa pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) belum hanya bergantung pada perangkat aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana, transparansi, dan perubahan budaya kerja aparatur. Pandangan tersebut menjadi relevan dalam pelaksanaan Program Pelita Hati karena integrasi data kelahiran dari rumah sakit ke Disdukcapil menuntut kesiapan sistem, operator, dan prosedur pelayanan yang konsisten.

Penelitian terkait implementasi pelayanan dokumen kependudukan di rumah sakit sebelumnya juga menunjukkan adanya berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian Michael Ridwan (2025) menjelaskan bahwa implementasi pelayanan dokumen kependudukan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kabupaten Lima Puluh Kota belum berjalan optimal akibat rendahnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian Elisa Putri Ramadani dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2024) menunjukkan adanya kendala perbedaan data pasien dengan database Disdukcapil serta perbedaan jam kerja antara rumah sakit dan Disdukcapil. Sementara itu, penelitian Ummu Adila, Dendy Patrija W, dan Kresna Adhi Prahmana (2025) menjelaskan bahwa kendala implementasi program pelayanan administrasi kependudukan di rumah sakit juga dipengaruhi oleh infrastruktur teknologi dan kurangnya pelatihan sumber daya manusia.

Kajian lain mengenai inovasi administrasi kependudukan juga menunjukkan bahwa pelayanan dokumen anak perlu ditempatkan sebagai bagian dari perlindungan hak identitas sejak awal kehidupan. Madjid, Nurrahman, dan Effendi (2021) menjelaskan bahwa Kartu Identitas Anak memiliki keterkaitan dengan akta kelahiran dan SIAK karena identitas anak membutuhkan dukungan data kependudukan yang valid, terintegrasi, dan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan pelayanan publik. Pemikiran tersebut relevan dengan Program Pelita Hati karena program ini tidak hanya menerbitkan akta kelahiran, tetapi juga memperkuat basis data anak sejak lahir melalui hubungan kerja antara rumah sakit dan Disdukcapil.

Berdasarkan berbagai uraian tersebut, implementasi Program Pelita Hati menarik untuk diteliti karena merupakan inovasi pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh. Penelitian ini difokuskan pada Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika di Kecamatan Baiturrahman karena kedua rumah sakit tersebut memiliki peran penting dalam pelaksanaan Program Pelita Hati serta memiliki angka pelayanan persalinan yang relatif tinggi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai implementasi Program Pelita Hati, mengidentifikasi berbagai faktor penghambat dan pendukung, serta memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

kependudukan di Kota Banda Aceh.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penelitian ini berfokus pada implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Program Pelita Hati merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh akta kelahiran melalui kerja sama antara rumah sakit dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Pelaksanaan Program Pelita Hati masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, masih terdapat anak yang belum memiliki akta kelahiran di Kecamatan Baiturrahman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi program belum berjalan optimal. Permasalahan yang muncul meliputi rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya akta kelahiran, keterlambatan pelaporan data kelahiran, kendala teknis penginputan data, serta koordinasi antarinstansi yang belum maksimal.

Keterbatasan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan program. Proses pelayanan berbasis digital memerlukan kesiapan aparatur dan sistem yang memadai agar pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Kenyataannya, masih ditemukan perbedaan data administrasi pasien dengan database Disdukcapil serta hambatan komunikasi antara pihak rumah sakit dan Disdukcapil.

Penelitian sebelumnya telah membahas implementasi pelayanan administrasi kependudukan di rumah sakit. Penelitian Michael Ridwan (2025) menyoroti rendahnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian Elisa Putri Ramadani dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2024) menunjukkan adanya kendala perbedaan data dan jam kerja antarinstansi. Penelitian Ummu Adila, Dendy Patrija W, dan Kresna Adhi Prahmana (2025) menjelaskan hambatan infrastruktur teknologi dan kurangnya pelatihan sumber daya manusia. Meskipun berbagai penelitian tersebut telah membahas pelayanan administrasi kependudukan melalui rumah sakit, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi Program Pelita Hati di Kota Banda Aceh, khususnya pada Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika. Penelitian ini difokuskan pada implementasi Program Pelita Hati menggunakan teori George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi guna mengetahui faktor penghambat dan pendukung percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Penelitian ini menjadi penting karena akta kelahiran merupakan dokumen dasar yang berkaitan langsung dengan pengakuan identitas hukum dan akses masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik. Pelaksanaan Program Pelita Hati sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan pelaporan data kelahiran, kendala teknis penginputan data, keterbatasan sumber daya manusia, serta koordinasi antarinstansi yang belum optimal.

Penelitian ini juga penting sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui rumah sakit. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih efektif

guna meningkatkan kualitas implementasi Program Pelita Hati, memperkuat koordinasi antarinstansi, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital kepada masyarakat.

Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah dan pihak terkait akan kekurangan data empiris mengenai kondisi implementasi Program Pelita Hati di lapangan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses evaluasi dan perbaikan program menjadi kurang optimal karena tidak didukung oleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat dan pelaksana program. Akibatnya, berbagai kendala dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran berpotensi terus terjadi sehingga tujuan percepatan kepemilikan akta kelahiran dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh sulit tercapai secara maksimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Penelitian Michael Ridwan (2025) mengkaji implementasi pelayanan dokumen kependudukan di rumah sakit menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan implementasi kebijakan dan menemukan kendala utama berupa rendahnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian Elisa Putri Ramadani dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2024) meneliti pelayanan administrasi kependudukan melalui rumah sakit dengan metode kualitatif dan menemukan adanya kendala perbedaan data pasien dengan database Disdukcapil serta perbedaan jam kerja antarinstansi.

Penelitian Ummu Adila, Dendy Patrija W, dan Kresna Adhi Prahmana (2025) membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital menggunakan metode kualitatif dan menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi serta keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor penghambat implementasi program. Penelitian Fadillah (2022) mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dan pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian Nurhayati (2021) tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efisiensi, namun masih terkendala kesiapan SDM dan pemahaman masyarakat terhadap sistem daring.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, dan teknologi informasi. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pelayanan administrasi kependudukan secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus berfokus pada implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh menggunakan teori implementasi George C. Edward III.

Beberapa penelitian internasional terindeks Scopus juga memperkuat relevansi kajian ini. Razali, Duraisingam, dan Lee (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi registrasi kelahiran di Malaysia dapat mempercepat layanan, tetapi juga berisiko memperlebar eksklusi bagi kelompok yang sulit dijangkau apabila tidak didukung lingkungan layanan yang aman, inklusif, dan mudah diakses. Bennouna et al. (2016) melalui Three Delays Model menjelaskan bahwa hambatan registrasi sipil di Indonesia dapat muncul sejak tahap pengambilan keputusan masyarakat, akses menuju layanan, hingga hambatan prosedural ketika pemohon sudah berada pada fasilitas pelayanan. Kumar dan Saikia (2021) menemukan bahwa registrasi kelahiran di India dipengaruhi oleh pendidikan ibu, status ekonomi, paparan media, dan akses layanan kesehatan, sehingga mereka merekomendasikan penguatan keterhubungan antara fasilitas kesehatan dan layanan registrasi kelahiran. Nomura et al. (2018) juga menegaskan bahwa tempat persalinan dan dukungan tenaga kesehatan berperan terhadap akses registrasi kelahiran di Lao PDR. Sementara itu, Pont et al. (2023) menemukan bahwa registrasi kelahiran anak di Indonesia berkaitan dengan pendidikan ibu, status ekonomi, wilayah tempat tinggal, persalinan di fasilitas kesehatan, serta bantuan tenaga kesehatan terampil. Kelima penelitian tersebut

menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran tidak hanya berkaitan dengan prosedur administrasi, tetapi juga dipengaruhi oleh literasi masyarakat, kesiapan sistem digital, akses fasilitas kesehatan, dan koordinasi antarinstansi.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, terdapat beberapa perbedaan yang menunjukkan posisi dan kebaruan penelitian ini. Dari aspek teori, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menitikberatkan pada indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dalam menganalisis implementasi Program Pelita Hati. Sementara itu, sebagian penelitian terdahulu lebih berfokus pada kualitas pelayanan, maupun hambatan administrasi kependudukan tanpa menggunakan kerangka implementasi kebijakan secara komprehensif.

Dari aspek metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan focus pada implementasi program secara spesifik pada layanan percepatan kepemilikan akta kelahiran, sedangkan penelitian sebelumnya umumnya mengkaji pelayanan administrasi kependudukan secara umum atau pada konteks pelayanan yang berbeda. Dari aspek kebijakan, penelitian ini menelaah implementasi Program Pelita Hati sebagai inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan rumah sakit dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penerbitan akta kelahiran.

Adapun dari aspek karakteristik objek penelitian, penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh yang memiliki karakteristik pelayanan dan koordinasi antarlembaga yang berbeda dengan objek penelitian terdahulu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah baru terkait implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu karena berfokus pada implementasi Program Pelita Hati sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pelayanan administrasi kependudukan secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji implementasi program pelayanan akta kelahiran yang terintegrasi antara rumah sakit dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Penelitian ini juga berbeda dari penelitian terdahulu dari segi fokus kajian, karena menitikberatkan pada implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam pelayanan akta kelahiran. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori implementasi George C. Edward III dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi untuk menganalisis keberhasilan implementasi Program Pelita Hati. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan program secara lebih mendalam sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah dalam kajian implementasi kebijakan dan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh

II. .METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian untuk menganalisis dan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Pendekatan kualitatif dinilai tepat karena mampu menggambarkan kondisi implementasi program secara nyata berdasarkan pengalaman, pandangan, dan keterlibatan para pelaksana maupun masyarakat penerima layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Program Pelita Hati. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, pihak Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika, serta masyarakat pengguna layanan Program Pelita Hati. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pihak Disdukcapil Kota Banda Aceh karena memiliki kewenangan utama dalam pelaksanaan dan pengelolaan program pelayanan akta kelahiran. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang lengkap mengenai pelaksanaan program, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pihak Disdukcapil, rumah sakit, dan masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis tersebut digunakan untuk menggambarkan implementasi Program Pelita Hati berdasarkan teori implementasi George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Harapan Bunda, Rumah Sakit Pertamedika, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Maret sampai April 2026, yang meliputi kegiatan observasi awal, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi penelitian.

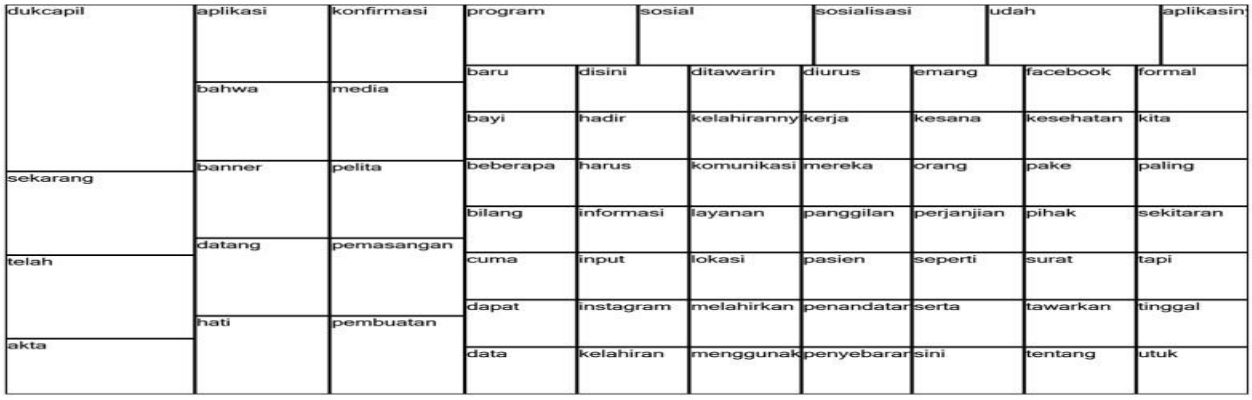
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Analisis penelitian dilakukan menggunakan bantuan aplikasi NVivo melalui Word Frequency Query dan Coding Analysis untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi Program Pelita Hati berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian.

3.1. Komunikasi

Penulis melakukan analisis terhadap aspek komunikasi dalam implementasi Program Pelita Hati melalui proses sosialisasi program, penyampaian informasi pelayanan, serta koordinasi antara pihak rumah sakit dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Gambar 1.
Hasil *Word Frequency Query* Aspek Komunikasi



Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan Nvivo 12 plus, 2026

Berdasarkan hasil analisis *Word Frequency Query* menggunakan NVivo 12 Plus pada aspek komunikasi, kata “Dukcapil” menjadi kata yang paling dominan. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi Program Pelita Hati lebih terfokus pada peran Disdukcapil sebagai pelaksana utama program melalui koordinasi dengan rumah sakit serta penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. Dominannya kata tersebut juga menggambarkan bahwa Disdukcapil memiliki peran sentral dalam mengatur alur pelayanan, memberikan arahan teknis, serta memastikan pelaksanaan program berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan, Ibu Yeva Emmilia, S.H., serta Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Bapak Heru Triwijanarko, S.STP., menyatakan bahwa sosialisasi Program Pelita Hati dilakukan melalui media sosial, penyebaran informasi digital, serta pemasangan banner pada fasilitas layanan kesehatan yang bekerja sama dengan Disdukcapil. Upaya tersebut dilakukan untuk memperkenalkan program kepada masyarakat sekaligus memberikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan akta kelahiran secara daring.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa komunikasi program telah dilakukan melalui media digital dan visual. Namun, penyampaian informasi masih cenderung bersifat satu arah sehingga pemahaman masyarakat terhadap Program Pelita Hati belum merata. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami mekanisme pelayanan, persyaratan administrasi, maupun alur pengurusan dokumen kependudukan melalui program tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi dalam implementasi Program Pelita Hati masih perlu ditingkatkan, khususnya melalui sosialisasi yang lebih interaktif, berkelanjutan, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat agar tujuan program dapat tercapai secara optimal. Kondisi ini sejalan dengan Madjid, Nurrahman, dan Effendi (2021) yang menemukan bahwa implementasi program identitas anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetap memerlukan penguatan sosialisasi dan pemahaman masyarakat meskipun program telah memiliki dasar hukum dan prosedur pelayanan. Dalam Program Pelita Hati, komunikasi yang berkelanjutan menjadi penting karena masyarakat tidak hanya perlu mengetahui keberadaan program, tetapi juga harus memahami persyaratan, waktu pelaporan, dan manfaat akta kelahiran bagi pemenuhan hak anak.

3.2. Sumber Daya dan Infrastruktur

Penulis melakukan analisis terhadap aspek sumber daya dalam implementasi Program Pelita Hati melalui kesiapan sumber daya manusia, fasilitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Gambar 2.

Hasil *Text Search Query* kata Aplikasi pada Aspek Sumber Daya dan Infrastruktur



Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan Nvivo 12 plus, 2026

Berdasarkan hasil analisis menggunakan fitur Text Search Query, kata "Aplikasi" menjadi kata yang paling dominan pada aspek sumber daya dan infrastruktur. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berbasis digital menjadi infrastruktur utama dalam mendukung implementasi Program Pelita Hati, khususnya dalam percepatan penerbitan akta kelahiran di Kota Banda Aceh.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Layanan, Ibu Yeva Emmilia, S.H., menyatakan bahwa Program Pelita Hati dijalankan melalui aplikasi berbasis website bernama SIHATI ONLINE (Sistem Informasi Akta Kelahiran dan Akta Kematian). Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa keberadaan aplikasi SIHATI ONLINE menunjukkan komitmen Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government guna mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan fitur Text Search Query, kata "Aplikasi" menjadi kata yang paling dominan pada aspek sumber daya dan infrastruktur. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berbasis digital menjadi infrastruktur utama dalam mendukung implementasi Program Pelita Hati, khususnya dalam percepatan penerbitan akta kelahiran di Kota Banda Aceh. Pentingnya kesiapan sistem informasi tersebut sejalan dengan Gatiningsih (2015) yang menjelaskan bahwa pelaksanaan SIAK membutuhkan kualitas sumber daya manusia, perubahan budaya kerja, transparansi, serta dukungan sarana prasarana agar database kependudukan dapat dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, pemanfaatan SIHATI ONLINE dalam Program Pelita Hati tidak cukup hanya dilihat dari keberadaan aplikasi, tetapi juga dari kemampuan operator, kestabilan jaringan, dan kesesuaian data yang diinput oleh pihak rumah sakit dan Disdukcapil.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Layanan, Ibu Yeva Emmilia, S.H., menyatakan bahwa Program Pelita Hati dijalankan melalui aplikasi berbasis website bernama SIHATI ONLINE (Sistem Informasi Akta Kelahiran dan Akta Kematian). Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa keberadaan aplikasi SIHATI ONLINE menunjukkan komitmen Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government guna mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan.

3.3. Disposisi

Penulis melakukan analisis terhadap aspek disposisi dalam implementasi Program Pelita Hati melalui sikap, komitmen, dan tanggung jawab pelaksana program dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 3

Hasil *Word Cloud* Kata Sering Muncul dalam Aspek Disposisi



Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan Nvivo 12 Plus, 2026

Berdasarkan hasil Word Cloud menggunakan NVivo 12 Plus, kata "Program" muncul sebagai kata yang dominan dalam aspek disposisi. Hal tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antara sikap, komitmen pelaksana, serta respon masyarakat terhadap implementasi Program Pelita Hati. Kemunculan kata tersebut umumnya berada pada konteks pelaksanaan program, dukungan kebijakan, dan keterlibatan aktor pelaksana, yang mengindikasikan bahwa pihak Disdukcapil maupun rumah sakit memiliki komitmen dan tanggung jawab dalam menjalankan program pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Selain itu, kata "program" juga muncul dalam konteks respon masyarakat, baik berupa penerimaan terhadap kemudahan pelayanan maupun keterbatasan pemahaman masyarakat terkait prosedur dan persyaratan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan disposisi dalam implementasi kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh sikap dan kesiapan pelaksana, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman serta kesiapan masyarakat sebagai penerima manfaat program. Dengan demikian, disposisi menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas implementasi Program Pelita Hati di Kota Banda Aceh.

3.4. Struktur Birokrasi

Penulis melakukan analisis terhadap aspek struktur birokrasi dalam implementasi Program Pelita Hati melalui pembagian tugas, prosedur pelayanan, dan koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam pelaksanaan program.

Gambar 4
Hasil *Word Frequency* Aspek Birokrasi



Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan Nvivo 12 Plus, 2026

Berdasarkan **Gambar 4**, hasil Word Cloud menggunakan NVivo 12 Plus menunjukkan bahwa kata "bayi" merupakan kata yang paling dominan dengan persentase 3,53%, diikuti kata "akta" sebesar 2,35%. Dominannya kedua kata tersebut menunjukkan bahwa implementasi Program Pelita

Hati berfokus pada pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi bayi yang baru lahir. Visualisasi data tersebut diperoleh dari hasil wawancara yang direkam, kemudian ditranskripsikan dan diolah menggunakan aplikasi NVivo 12 Plus oleh penulis.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi Program Pelita Hati memberikan dampak positif terhadap percepatan kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh. Program ini membantu masyarakat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara lebih mudah, cepat, dan terintegrasi melalui kerja sama antara rumah sakit dan Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Michael Ridwan (2025) yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui rumah sakit mampu meningkatkan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih menghadapi kendala dalam sosialisasi program. Temuan ini juga sama dengan penelitian Elisa Putri Ramadani dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2024) yang menemukan adanya kendala perbedaan data administrasi pasien dengan database Disdukcapil dalam proses pelayanan dokumen kependudukan. Selain itu, penelitian Rejeki, Hutasoit, dan Indramayu (2025) menegaskan bahwa pencapaian target administrasi kependudukan memerlukan sosialisasi luas melalui berbagai media serta kerja sama dengan instansi terkait. Hal ini memperkuat temuan bahwa keberhasilan Program Pelita Hati sangat bergantung pada konsistensi komunikasi, kolaborasi rumah sakit, dan pemanfaatan data kependudukan secara tepat.

Temuan penelitian ini memperkuat penelitian Ummu Adila, Dendy Patrija W, dan Kresna Adhi Prahmana (2025) bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, komunikasi, dan infrastruktur teknologi informasi. Implementasi Program Pelita Hati menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, namun masih memerlukan peningkatan koordinasi antarinstansi dan optimalisasi sistem pelayanan agar tujuan program dapat tercapai secara maksimal. Temuan tersebut juga diperkuat oleh studi Madjid, Nurrahman, dan Ramadhani (2021) mengenai Program Tarjilu Okke, yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran berbasis aplikasi masih menghadapi hambatan berupa kesalahan unggah persyaratan, gangguan jaringan internet, dan sosialisasi yang belum menjangkau seluruh masyarakat. Dengan demikian, kendala pada Program Pelita Hati tidak hanya bersifat lokal, tetapi juga menggambarkan persoalan umum dalam digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa temuan menarik dalam implementasi Program Pelita Hati di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Salah satu temuan yang cukup menonjol adalah masih adanya kendala jaringan internet dan sistem pelayanan daring yang menyebabkan proses penginputan serta pengiriman data administrasi kependudukan menjadi terhambat. Kondisi tersebut memengaruhi kecepatan pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran.

Temuan lainnya yaitu masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh mengenai prosedur dan persyaratan Program Pelita Hati. Kurangnya pemahaman masyarakat menyebabkan beberapa dokumen administrasi yang diajukan belum lengkap sehingga proses verifikasi data memerlukan waktu tambahan. Penulis juga menemukan bahwa koordinasi antara pihak rumah sakit dan Disdukcapil Kota Banda Aceh memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi program. Adanya kerja sama antarinstansi membantu mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara lebih cepat dan terintegrasi. Selain itu, sikap responsif petugas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mendukung

keberhasilan pelaksanaan Program Pelita Hati karena masyarakat merasa lebih terbantu dalam proses pengurusan akta kelahiran. Temuan ini selaras dengan Hutasoit dan Pribadi (2023) yang menunjukkan bahwa pelayanan dokumen kependudukan berbasis program masih dapat terkendala oleh rendahnya partisipasi masyarakat, keterbatasan sarana prasarana, serta kebutuhan penguatan respons pelayanan. Dalam konteks Program Pelita Hati, temuan tersebut memperkuat pentingnya sosialisasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga mampu membimbing masyarakat dalam menyiapkan dokumen dan memahami alur layanan sejak awal kelahiran anak.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi Program Pelita Hati dalam percepatan kepemilikan akta kelahiran di Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh belum berjalan cukup baik. Implementasi program ditunjukkan melalui komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara lebih cepat dan terintegrasi. Program Pelita Hati membantu mempermudah masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet, perbedaan data administrasi, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi program, optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital, serta penguatan koordinasi antara rumah sakit dan Disdukcapil agar pelaksanaan Program Pelita Hati dapat berjalan lebih optimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Rumah Sakit Harapan Bunda dan Rumah Sakit Pertamedika Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh sebagai studi kasus sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara menyeluruh pada daerah lain dengan karakteristik berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan sehingga disarankan adanya penelitian lanjutan pada lokus dan objek serupa mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, pihak Rumah Sakit Harapan Bunda, dan Rumah Sakit Pertamedika yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan* (Edisi revisi). Alfabeta.

Bennouna, C., Feldman, B., Usman, R., Adiputra, R., Kusumaningrum, S., & Stark, L. (2016). Using the three delays model to examine civil registration barriers in Indonesia. *PLOS ONE, 11*(12), Article e0168405. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0168405

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Edwards, G. C., III. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.

Gatiningsih. (2015). Identifikasi data base kependudukan sebagai produk pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Bandung. *Jurnal Dukcapil, 3*(2), 107-126. https://eprints.ipdn.ac.id/2404/

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan dokumen paket kematian melalui program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen, 5*(2), 106-124. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Kumar, K., & Saikia, N. (2021). Determinants of birth registration in India: Evidence from NFHS 2015-16. *PLOS ONE, 16*(9), Article e0257014. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257014

Madjid, U., Nurrahman, A., & Effendi, R. (2021). Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Registratie, 3*(1), 41-53. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2361

Madjid, U., Nurrahman, A., & Ramadhani, N. A. P. (2021). Efektivitas Program Tarjilu Okke di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie, 3*(2), 69-86. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2363/1151

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE.

Moleong, L. J. (2000). *Metode penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Munawaroh, N. (2018). *Pelayanan publik* (P. Latifah & Y. P. Santoso, Eds.).

Mustafa, D. (2013). *Birokrasi pemerintahan* (1st ed.). Alfabeta.

Ndraha, T. (2003). *Kybernology: Ilmu pemerintahan baru*. Rineka Cipta.

Nomura, M., Xangsayarath, P., Takahashi, K., Kamiya, Y., Siengsounthone, L., Ogino, H., & Kobayashi, J. (2018). Socioeconomic determinants of accessibility to birth registration in Lao PDR. *BMC Public Health, 18*, Article 116. https://doi.org/10.1186/s12889-017-5009-x

Nugroho, R. (2017). *Public policy*. PT Elex Media Komputindo.

Nugroho, R. (2018). *Administrasi kependudukan*. Pustaka Pelajar.

Pont, A. V., Hafid, F., Ramadhan, K., Al-Mutairi, W. M., Irab, S. P., & Efendi, F. (2023). Factors associated with birth registrations in Indonesia. *Electronic Journal of General Medicine, 20*(2), Article em462. https://doi.org/10.29333/ejgm/12900

Razali, R. M., Duraisingam, T. J., & Lee, N. N. X. (2022). Digitalisation of birth registration system in Malaysia: Boon or bane for the hard-to-reach and marginalised? *Journal of Migration and Health, 6*, Article 100137. https://doi.org/10.1016/j.jmh.2022.100137

Rejeki, W. R. S., Hutasoit, I., & Indramayu. (2025). Pencapaian target nasional pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Konstituen, 7*(1), 87-103. https://doi.org/10.33701/jk.v7i1.5389

Siswosoediro, H. S. (2008). *Mengurus surat-surat kependudukan (identitas diri)* (V. Dian, Ed.). Visimedia.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D-MPKK* (1st ed.). Alfabeta.

Syafiie, I. K. (2011). *Ilmu pemerintahan*. PT Rineka Cipta.

Tahir, A. (2014). *Kebijakan publik & transparansi penyelenggaraan pemerintah daerah*. Alfabeta.