

**PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI APLIKASI SAKTI PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI  
PROVINSI JAWA TIMUR**

TRIANING MUSTIKAWATI  
NPP. 29.0996

*Asdaf Provinsi Jawa Timur  
Program Studi  
Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email :  
trianingmustikawati@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *(Contains the background behind the research). This modern era uses technology to make a job easier. In carrying out government functions, namely in the field of population services in managing birth certificates, the Kediri City Population and Civil Registration Office has implemented technology to perform population services, especially in the field of making birth certificates. **Objective:** to find out and analyze birth certificate services through the SAKTI application. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result:** The quality of birth certificate services through the SAKTI application at the Department of Population and Civil Registration of the City of Kediri, East Java Province has not been achieved on the indicators of standard operating procedures and supporting facilities and infrastructure for SAKTI application services because there is no specific SOP regarding birth certificate services through the SAKTI application and deficiencies are still found in network or server capabilities. **Conclusion:** Birth certificate services through the SAKTI application have several problems including inadequate facilities and infrastructure, lack of socialization and public understanding, incomplete requirements documents owned by the community, lack of facilities owned by the community. Several efforts have also been made through improving facilities and infrastructure, increasing outreach activities, providing solutions for people whose requirements cannot be met, and establishing a dukcapil agent.*

**Keywords:** Service, Birth Certificate, SAKTI Application

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Era modern ini serba menggunakan teknologi untuk mempermudah suatu pekerjaan. Dalam menjalankan fungsi pemerintahan yaitu di bidang pelayanan kependudukan dalam mengurus akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri telah menjalankan teknologi untuk melakukan pelayanan kependudukan terutama di bidang pembuatan akta kelahiran. **Tujuan** untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan** Kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur belum tercapai pada indikator standar operasional prosedur serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan aplikasi SAKTI dikarenakan belum ada SOP khusus terkait pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI dan masih ditemukan kekurangan pada kemampuan jaringan atau server. **Kesimpulan:** pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI terdapat beberapa permasalahan diantaranya sarana dan prasarana yang belum maksimal, kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat, ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang dimiliki oleh masyarakat, kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat. Beberapa upaya juga telah dilakukan melalui peningkatan sarana dan prasarana, meningkatkan kegiatan sosialisasi, menyediakan solusi bagi masyarakat yang persyaratannya tidak dapat dipenuhi, dan membentuk dukcapil agent.

**Kata kunci:** Pelayanan, Akta Kelahiran, Aplikasi SAKTI



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri bidang kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran sebagai lembaga yang melakukan pencatatan kejadian yang berhubungan dengan kependudukan dan segala peristiwa penting yang dialami oleh seseorang mulai dari lahir, melakukan perkawinan, melakukan perceraian, hingga orang tersebut meninggal, bahkan peristiwa tentang pengakuan anak yang sebelumnya belum diakui, pengesahan anak oleh orang tuanya, dan pengangkatan anak oleh orang yang bukan orang tua kandungnya serta perubahan status kewarganegaraan. Salah satu peristiwa penting yang masih sering diabaikan oleh masyarakat adalah peristiwa kelahiran, hal tersebut yang mendasari diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2006 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran yang menjelaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penerbitan status seorang anak dengan tujuan untuk mendukung pelaksanaan percepatan kepemilikan akta kelahiran di setiap instansi pelaksana yang diberi tanggungjawab dan wewenang untuk menjalankan pelayanan dalam urusan kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur.

Jumlah dan persentase kepemilikan akta kelahiran di Kota Kediri masih belum maksimal hal tersebut dapat dilihat pada tahun 2017 jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran 149.963 jiwa atau 51,69 persen, tahun 2018 jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran 159.495 jiwa atau 54,48 persen, tahun 2019 jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran 199.927 jiwa atau 67,78 persen, serta pada tahun 2020 yaitu sebanyak 205.646 jiwa atau 70,36 persen yang artinya masih kurang dari target nasional yaitu 95 persen. Pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Kediri masih banyak yang terlambat dalam pelaporannya, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pelaporan lebih besar daripada jumlah kelahiran yang terjadi pada tahun tersebut. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid 19) merupakan salah satu peran pemerintah dalam membatasi pergerakan orang terutama di tempat umum yang menimbulkan kerumunan orang seperti yang tertera pada Pasal 4 ayat (1)

Mengacu pada hal tersebut Pemerintah Kota Kediri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri menghimbau kepada masyarakatnya untuk menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut

dengan aplikasi SAKTI dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi SAKTI ini merupakan aplikasi berbasis web untuk mengurus beberapa dokumen penting Pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara online dan manual dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aplikasi SAKTI sudah ada sejak tahun 2016 dan penerapannya mulai tahun 2017, namun dalam penerapannya ternyata banyak masyarakat yang jarang menggunakan aplikasi tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana harus memberikan pelayanan dan sosialisasi mengenai aplikasi SAKTI agar masyarakat paham dan mampu menerapkannya dalam proses pengajuan administrasi kependudukan dan diharapkan pemerintah dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dengan mengikuti perkembangan teknologi di zaman modern seperti sekarang ini.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti mengangkat judul tentang **“PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI APLIKASI SAKTI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEDIRI PROVINSI JAWA TIMUR”**.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Era modern ini serba menggunakan teknologi untuk mempermudah suatu pekerjaan. Dalam menjalankan fungsi pemerintahan yaitu di bidang pelayanan kependudukan dalam mengurus akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri telah menjalankan teknologi untuk melakukan pelayanan kependudukan terutama di bidang pembuatan akta kelahiran.

## **1.3 PENELITIAN TERDAHULU**

Pertama, Andry Dwi Anugrah (2019) , berjudul “Implementasi Program Layanan Online Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Studi pada Tahun 2015-2017 ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni implementasi program layanan online akta kelahiran belum optimal sehingga perlu adanya peningkatan sistem layanan terhadap program layanan online tersebut.

Kedua, Emanuela Denyse Budhiharto (2021), berjudul “Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online dalam Tertib Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran secara

online belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih banyak terdapat kekurangan terkait dengan sarana prasarana, prosedur pelayanan dan juga jumlah sumber daya manusia.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi penghambat pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur dalam mengatasi hambatan terkait dengan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan pendekatan induktif yang mana mengacu pada temuan di lapangan, sehingga mau tidak mau peneliti kualitatif harus melengkapi diri dengan peralatan perekam atau video handycam dan sejenisnya. Penulis dalam mengumpulkan data melalui observasi di lapangan, wawancara dengan beberapa pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dan dokumentasi. Adapun analisis menggunakan teori pelayanan menurut Teori Zeithaml yang memiliki lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penulis dalam menganalisis data menggunakan teknik dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:12-13) yang mana ada beberapa tahapan seperti kondensasi data (penyerdahanan data-data yang didapatkan di lapangan dengan cara menyeleksi data tersebut), kemudian penyajian data (pameran data-data yang telah diseleksi sebelumnya), dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dari apa yang telah ditemukan di lapangan dengan teori yang ada.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi SAKTI**

Peneliti akan menguraikan hasil serta pembahasan dari proses penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri menggunakan teori dari Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63- 64). Terdapat lima dimensi seperti yang disebutkan oleh Zeithaml untuk mengukur pelayanan aplikasi SAKTI dalam pembuatan akta kelahiran. Dimensi tersebut diantaranya adalah tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

##### **A. Bukti Langsung (Tangibles)**

Tangibles ialah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik atau langsung seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml berupa fasilitas, sarana komunikasi, dan kelengkapan pegawai. Bukti langsung dalam pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri memiliki peran penting, hal itu berkaitan dengan produk yang dihasilkan. Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah terpenuhi kuantitasnya walaupun terkadang masih muncul beberapa hambatan seperti toner printer yang bermasalah ataupun terganggunya server atau jaringan sebagai pendukung kinerja aplikasi SAKTI. Selain itu, salah satu keberhasilan sebuah pelayanan yang paling utama berasal dari pegawainya karena pegawai merupakan subjek yang mengoperasikan segala aktivitas yang ada di suatu aplikasi, dalam hal ini yaitu aplikasi SAKTI. Setiap pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah dibekali dengan pengetahuan dan keahlian sehingga mereka memiliki kemampuan dalam menginput data maupun melakukan verifikasi data dengan baik melalui aplikasi SAKTI.

##### **B. Kehandalan (Reliability)**

Reliability ialah suatu bentuk dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan hasil yang memuaskan dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI. Indikator pada dimensi ini yaitu berkaitan dengan keahlian sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang mana didukung oleh tenaga berpendidikan sesuai dengan pangkat, jabatan serta tugas dan fungsinya masing-masing. Petugas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri juga memiliki keahlian untuk dapat melayani masyarakat secara benar, tepat serta dapat menghasilkan hasil yang memuaskan hal tersebut dikarenakan petugas yang ada sudah diberikan pelatihan sehingga lebih terampil dalam bekerja melayani masyarakat ditambah lagi mekanisme atau alur pelayanan yang jelas yang kemudian dapat

mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Selain tercukupinya sumber daya manusia yang ada, ukuran yang menjadi bahan penilaian lainnya terkait dengan pelayanan tersebut dapat dilihat dari kejelasan standar operasional prosedur ataupun mekanisme dari pelayanan yang diberikan. Namun SOP terkait pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI belum ada, peneliti juga tidak menemukan standar operasional prosedur yang dipajang di kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Padahal standar operasional prosedur itu sangatlah penting untuk memberikan kejelasan terkait proses dari pembuatan akta kelahiran tersebut.

### **C. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Dimensi ketiga dalam mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu daya tanggap (responsiveness). Daya tanggap ialah keinginan petugas atau pegawai guna membantu pemohon dalam hal ini yaitu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dalam proses pelayanan penerbitan akta kelahiran. Hal tersebut berkaitan dengan respon petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, cermat, dan tanggap serta mampu mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Masyarakat yang datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk melakukan pengajuan permohonan akta kelahiran akan tetap diarahkan untuk menggunakan aplikasi SAKTI dengan dibantu oleh customer service dan juga petugas pelaksana aplikasi SAKTI di bidang akta kelahiran untuk memudahkan masyarakat yang belum mengerti alur dalam pengajuan dokumen melalui aplikasi SAKTI.

Indikator selanjutnya yaitu berkaitan dengan keaktifan petugas dalam merespon segala keperluan pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan khususnya melalui aplikasi SAKTI. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui dengan benar bahwa aplikasi SAKTI ini memang dibuat dengan tujuan untuk dapat mempercepat dan memudahkan pelayanan salah satunya dalam pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat Kota Kediri. Selain itu, petugas pelaksana aplikasi SAKTI juga sudah bekerjasama dengan kelurahan dan kantor kecamatan sehingga apabila ada warganya yang mengalami kesulitan dan minta tolong dibantu untuk mendaftarkan pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi SAKTI mereka sudah siap dan tanggap untuk membantunya.

### **D. Jaminan (Assurance)**

Assurance atau jaminan dalam pelayanan mencakup kemampuan, kesopanan, pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan serta dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui pengamatan secara langsung mengenai jaminan biaya serta memperhatikan jangka waktu penyelesaian sesuai dengan standar

pelayanan. Pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan yang berada di ruang pelayanan selalu memberikan pelayanan secara cepat, ramah, tepat waktu, serta selalu memberikan penjelasan mengenai prosedur dalam mengajukan permohonan secara online kepada masyarakat. Jaminan waktu belum dapat terpenuhi seutuhnya dikarenakan faktor penghambat yang bisa hadir kapan saja. Namun, selama pelaksanaan penelitian pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI semua permohonan yang masuk dapat diselesaikan dalam kurun waktu 2 hari yang artinya ketika masyarakat mengajukan permohonan maka esok harinya baru permintaannya diproses dan apabila persyaratannya sudah sesuai maka hari itu juga dokumen akan dicetak. Selain jaminan ketepatan waktu, dalam pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI terdapat juga jaminan biaya pelayanan, pada jaminan biaya sudah dilakukan dengan baik karena pada saat pelaksanaan penelitian, peneliti tidak menemukan adanya upaya gratifikasi sehingga pelayanan yang terjadi benar-benar tidak dipungut biaya apapun atau gratis, dengan begitu diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

#### **E. Empati (Empathy)**

Empathy ialah dimensi terakhir yang dikemukakan oleh Zeithaml yang menjadi tolak ukur berkaitan dengan dimensi pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti secara langsung terkait indikator persamaan hak saat dilapangan mengenai pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI bahwa petugas pelaksana telah memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pegawai atau petugas dilakukan secara kolektif dan diberikan secara sama. Masyarakat yang datang ke kantor diberikan pelayanan dengan baik dilihat dari cara petugas atau pegawai dalam melayani, cara berkomunikasi, dan interaksi yang dilakukan pegawai dalam membantu memenuhi keperluan masyarakat.

Setiap bentuk pelayanan yang diberikan dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan tanpa membedakan antar masyarakat. dalam melayani masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri selalu berusaha untuk dapat memenuhi segala keinginan masyarakat terkait dengan pengadaan dokumen pendudukan salah satunya akta kelahiran tanpa membedakan antar masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Hal tersebut juga mencakup indikator profesionalisme dimana petugas dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan pemohon serta menghargai setiap keinginan pemohon. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri telah dilakukan dengan baik sesuai prosedur tanpa dibeda-bedakan, selain itu petugas juga bersikap ramah,



sopan, serta profesional sehingga masyarakat yang datang merasa senang karena bisa mendapatkan dokumen yang dibutuhkan dengan mudah.

### **3.2 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi SAKTI**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI yaitu sarana dan prasarana penunjang aplikasi SAKTI seperti komputer, printer, maupun wifi dan server kadang mengalami error atau gangguan sehingga menghambat proses pelayanan yang sedang berlangsung. Selain permasalahan tersebut, kurangnya sosialisasi terkait pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI mengakibatkan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti terkait alur pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI sehingga pada saat melakukan pengajuan dokumen persyaratan masih ditemukan ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang harus diupload maupun dokumen yang diupload tidak sesuai dengan yang ada dalam persyaratan, selain itu masyarakat Kota Kediri tidak semuanya memiliki gawai sebagai sarana untuk dapat mengakses website pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI sehingga mereka memilih untuk mengurus dokumen kependudukan secara offline.

### **3.3 Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan pada Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi SAKTI**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yakni dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas sarana prasarana yang ada dengan mengupgrade server dan meningkatkan kecepatan wifi, meningkatkan kegiatan sosialisasi tidak hanya secara langsung namun juga melalui media sosial serta memperbaharui informasi di Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri mengenai alur dalam pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi SAKTI serta penyebaran brosur kepada masyarakat. Bagi masyarakat yang tidak dapat memenuhi persyaratan terkait pengajuan akta kelahiran yang terlambat mereka dapat mendownload formulir SPTJM a maupun b sebagai pengganti surat kelahiran dari bidan/dokter dan surat nikah orang tua melalui website. Selain itu untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan melalui aplikasi SAKTI yang berkaitan dengan dokumen kependudukan salah satunya akta kelahiran dibentuklah dukcapil agent dengan begitu masyarakat cukup mendatangi kantor kelurahan saja tanpa harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Andry Dwi Anugrah (2019) , berjudul “Implementasi Program Layanan Online Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Studi pada Tahun 2015-2017 ”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni implementasi program layanan online akta kelahiran belum optimal sehingga perlu adanya peningkatan sistem layanan terhadap program layanan online tersebut.

Emanuela Denyse Budhiharto (2021) dari , berjudul “Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online dalam Tertib Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara ”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni pelayanan akta kelahiran secara online belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih banyak terdapat kekurangan terkait dengan sarana prasarana, prosedur pelayanan dan juga jumlah sumber daya manusia

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI terdapat beberapa permasalahan diantaranya sarana dan prasarana yang belum maksimal, kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat, ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang dimiliki oleh masyarakat, kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat. Beberapa upaya juga telah dilakukan melalui peningkatan sarana dan prasarana, meningkatkan kegiatan sosialisasi, menyediakan solusi bagi masyarakat yang persyaratannya tidak dapat dipenuhi, dan membentuk dukcapil agent.

### **3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Peneliti menemukan bahwa pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah berjalan dengan baik karena sudah memenuhi beberapa unsur kualitas suatu pelayanan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa seluruh unsur penyusun aplikasi SAKTI sudah sangat matang dilihat dari kesiapan petugas pelaksana aplikasi SAKTI dalam memberikan pelayanan tanpa tatap muka. Hal ini juga diukur dari indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan yang diberikan berkaitan dengan administrasi kependudukan pada masa pandemi Covid – 19. Sasaran dari aplikasi SAKTI ini yaitu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi Covid – 19. Aplikasi SAKTI juga merupakan inovasi administrasi kependudukan pertama di Kota Kediri yang mencakup 9 layanan sekaligus sehingga terpusat. Pihak yang terlibat dalam tim pelaksana juga sudah mengantisipasi segala kendala yang akan terjadi.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang dapat ditarik ialah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur yang diukur melalui teori Zeithaml dalam Hardiansyah dengan 5 dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy belum tercapai pada indikator standar operasional prosedur serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan aplikasi SAKTI dikarenakan belum ada SOP khusus terkait pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI dan masih ditemukan kekurangan pada kemampuan jaringan atau server. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur masih belum berjalan dengan optimal.
- 2) Faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur antara lain yaitu sarana dan prasarana yang belum optimal dikarenakan masih kurang stabilnya server atau kekuatan jaringan serta toner printer yang kadang bermasalah; kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai alur pengajuan dokumen melalui aplikasi SAKTI; ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang dimiliki oleh masyarakat; kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki gawai untuk dapat mengakses website pelayanan melalui aplikasi SAKTI.
- 3) Upaya yang telah dilakukan dalam memperbaiki hambatan terkait dengan pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Provinsi Jawa Timur yaitu dengan memperbaharui sarana dan prasarana dengan mengupgrade server dan meningkatkan kecepatan wifi; meningkatkan sosialisasi dan memperbaharui informasi di website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri serta membagikan brosur; memberikan solusi berupa SPTJM bagi masyarakat yang tidak dapat memenuhi persyaratan berupa surat kelahiran dari bidan/dokter dan surat nikah orang tua; membentuk Dukcapil Agent untuk membantu masyarakat yang terkendala kepemilikan gawai dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan adminduk melalui aplikasi SAKTI.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu, biaya, jangkauan ruang lingkup penelitian serta kondisi dan situasi pandemi Covid – 19 sehingga peneliti kesulitan untuk berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat terkait pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SAKTI.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan aplikasi SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terutama dalam bidang yang lainnya.

## **V UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri beserta jajarannya, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Creswell, J. W. 2016. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2016 tentang Peraturan Pelaksanaan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan