



IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN ANANDA SEHAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI

Samsul Arif^{1*}, Dian Purwanti², Tuah Nur³

¹Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia
samasul04@gmail.com

²Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia
dianpurwanti042@ummi.ac.id

³Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia
tuahn309@gmail.com

ABSTRAK

Layanan Akta Kelahiran Anak melalui Daring Segera, Mudah dan Cepat atau disebut Layanan Ananda Sehat merupakan sebuah bentuk pelayanan secara daring yang dioperasikan dalam bentuk aplikasi dengan tujuan untuk mempermudah, mempercepat dan membahagiakan masyarakat dalam memperoleh akta kelahiran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi masih kurang optimal karena aplikasi Layanan Ananda Sehat sering mengalami gangguan pada saat pengaksesan layanannya, belum meratanya informasi tentang keberadaan Layanan Ananda Sehat di kalangan masyarakat, tidak ada kejelasan mengenai Standar Operasional Prosedur dan jadwal pemeliharaan sistem Layanan Ananda Sehat.

Kata Kunci: Implementasi, Layanan Ananda Sehat, Akta Kelahiran.

ABSTRACT

The Children's Birth Certificate Service through Online Immediately, Easily and Quickly or called Ananda Sehat Service is a form of online service operated by means of an application with the purpose of making the community easier, faster and happier for obtaining birth certificate. The research was aimed at finding out the implementation of the Ananda Sehat Service program at the Population and Civil Registration Department of Sukabumi City. The research method used was descriptive qualitative. The techniques of collecting data conducted included observation, interview and documentation. The results indicate that the implementation of the Ananda Sehat Service program at the Population and Civil Registration Department of Sukabumi City is considered to be still less optimal because the application of Ananda Sehat Service often experiences bugs during accessing its services; the information about the existence of Ananda Sehat Service has not evenly been distributed to the society; and, there is no clarity regarding Standard Operating Procedures and schedule for system maintenance of the Ananda Sehat Service.

Keywords: Implementation, Ananda Sehat Service, Birth Certificate.

PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Sukabumi melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengimplementasikan pelayanan publik secara daring (online) dalam pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Pelayanan daring tersebut dilakukan dalam rangka

meningkatkan performa penyelenggaraan pelayanan publik, serta upaya Pemerintah Kota Sukabumi dalam meningkatkan penataan dan penertiban dokumen kependudukan bagi masyarakat Kota Sukabumi.

Salah satu bentuk pelayanan daring yang dilakukan yaitu Layanan Akta Kelahiran Anak melalui Daring, Segera, Mudah dan Cepat disebut Layanan Ananda Sehat. Telah diluncurkan tanggal 6 Agustus 2020, Layanan Ananda Sehat dioperasikan dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh secara gratis oleh masyarakat melalui *Play Store* pada ponsel pintar berbasis Android. Aplikasi tersebut menawarkan kemudahan karena segala dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran cukup diunggah melalui aplikasi tersebut, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ketika membuat akta kelahiran. (Portal Resmi Kota Sukabumi, 2020).

Berdasarkan observasi awal peneliti melihat adanya fenomena masalah tentang implementasi Layanan Ananda di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yaitu sistem aplikasi Layanan Ananda Sehat sering kali mengalami gangguan yang ditandai dengan munculnya pemberitahuan pada layar aplikasi bahwa terjadi masalah dan mengharuskan untuk menghubungi petugas Layanan Ananda Sehat dan masyarakat harus mengisi data permohonan berulang kali dikarenakan data yang telah diajukan sebelumnya selalu mengalami perubahan dengan sendirinya oleh sistem. Hal tersebut terjadi ketika masyarakat tengah melakukan proses pengisian data dan upload bukti persyaratan pengajuan akta kelahiran melalui aplikasi. Kemudian keberadaan Layanan Ananda Sehat belum tersampaikan secara merata kepada masyarakat. Temuan peneliti di lapangan bahwa masyarakat mengetahui Layanan Ananda Sehat ketika hendak melakukan pengajuan akta kelahiran secara manual di kantor setelah petugas mengarahkan untuk melakukan pengajuan secara daring melalui aplikasi Layanan Ananda Sehat. Adapun penyampaian informasi dilakukan melalui media elektronik sehingga masih ditemui masyarakat yang kurang mengetahui dan memahami tentang penggunaan Layanan Ananda Sehat.

Permasalahan tersebut berdampak pada rendahnya jumlah permohonan penerbitan akta kelahiran melalui Layanan Ananda Sehat. Hal tersebut karena masyarakat lebih memilih untuk melakukan permohonan penerbitan akta kelahiran secara manual atau langsung di kantor karena dianggap lebih mudah dibandingkan melalui aplikasi Layanan Ananda Sehat.

Tabel 1. Jumlah Permohonan Penerbitan Akta Kelahiran

| Periode | Menggunakan Layanan Ananda Sehat | | Secara Manual | |
|-----------------------------|----------------------------------|------------|---------------|------------|
| | Angka | Persentase | Angka | Persentase |
| Agustus 2020 – Agustus 2021 | 3.141 | 24,35% | 9.758 | 75,65% |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, 2021.

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah permohonan penerbitan akta kelahiran pada periode Agustus 2020 sampai dengan Agustus 2021 sebanyak 3.141 permohonan dilakukan melalui Layanan Ananda Sehat dan sebanyak 9.758 permohonan dilakukan secara manual di kantor Dinas



Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Layanan Ananda Sehat sebagai layanan penerbitan akta kelahiran secara daring baru dimanfaatkan oleh 24,35% masyarakat Kota Sukabumi.

Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen penting dimiliki oleh setiap penduduk, karenanya disarankan bagi setiap anak yang baru lahir untuk segera didaftarkan atas kepemilikan akta kelahiran. Hal ini sesuai dalam Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 4 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 58 ayat (1) bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Dinas paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran. Setiap peristiwa kelahiran perlu untuk dicatatkan melalui penerbitan akta kelahiran, sehingga identitas seseorang dapat dibuktikan secara hukum dan mendapatkan hak perlindungan secara legal sebagai bagian dari suatu bangsa.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri (Agustino, 2013). Sedangkan (Wahab, 2020) menerangkan implementasi sebagai bentuk pengoperasionalisasian atau penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama di antara beragam pemangku kepentingan (*stakeholders*), aktor, organisasi (publik atau privat), prosedur, dan teknik secara sinergitas yang digerakan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan ke arah tertentu yang dikehendaki.

Implementasi suatu program merupakan tindak lanjut dari sebuah kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya menjadi dasar acuan dalam menentukan tindakan dari pelaksanaan program sebagai upaya pencapaian tujuan kebijakan. Kebijakan yang masih berupa pernyataan tujuan dan sasaran perlu dijabarkan dalam bentuk program sebelum masuk pada tahap pelaksanaan. Pernyataan ini diterangkan (Tachjan, 2006) bahwa kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya perlu dilakukan penyusunan rencana (*planning*) yang selanjutnya dijabarkan ke dalam program-program operasional. Oleh karena itu, salah satu hal yang harus jelas dalam penyusunan program adalah menggambarkan tentang jenis kegiatan yang harus dilakukan dalam bentuk uraian kegiatan yang jelas, baik uraian kegiatan bagi setiap satuan kerja maupun uraian kegiatan dari setiap orang yang terlibat di dalamnya. Implementasi merupakan proses yang memerlukan tindakan-tindakan sistematis dari organisasi, interpretasi, dan aplikasi (Jones, 1996).

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan makna data (Creswell, 2019). Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk membuat deskripsi secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki mengenai pengimplementasian program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Pada penelitian ini, data diperoleh dari hasil observasi, wawancara serta dokumentasi yang berkaitan langsung dengan proses pengimplementasian program Layanan Ananda Sehat. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, Operator Layanan

Ananda Sehat selaku petugas pelaksana program Layanan Ananda Sehat, Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan selaku tim administrasi aplikasi Layanan Ananda Sehat dan masyarakat pengguna aplikasi Layanan Ananda Sehat.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan mengacu pada model alir teori (Miles, 2014). Peneliti mengambil langkah awal dengan melakukan reduksi data dengan cara memilah data dengan bentuk analisis yang tajam dan menggolongkan data sesuai kebutuhan peneliti terkait pelaksanaan pelayanan daring pengurusan akta kelahiran menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Selanjutnya dilakukan penyajian data dengan mengacu pada pertanyaan pokok penelitian. Langkah terakhir yakni penarikan kesimpulan atau pemberian suatu makna terhadap data yang telah di analisis untuk menjawab pertanyaan pokok penelitian “Implementasi Program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi”. Adapun model alir (Miles, 2014) dapat dilihat dari gambar 1 berikut ini



Gambar 1. Model Alir (Miles, 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program Layanan Ananda Sehat

Program Layanan Akta Kelahiran Anak Melalui Daring, Segera, Mudah dan Cepat atau disebut Layanan Ananda Sehat, merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan secara daring dalam bidang pengurusan administrasi kependudukan yaitu layanan pengajuan penerbitan Akta Kelahiran. Layanan Ananda Sehat telah diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi pada tanggal 6 Agustus 2020, Layanan Ananda Sehat dioperasikan dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh secara gratis oleh masyarakat melalui Play Store pada ponsel pintar berbasis Android. Melalui layanan tersebut masyarakat dapat mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran, baik akta kelahiran usia 0-18 tahun, maupun yang telah lebih dari 18 tahun secara daring melalui aplikasi, sehingga proses penerbitan akta kelahiran dapat dilakukan tanpa beranjak dari rumah serta waktu pelayanan penerbitan akta kelahiran adalah 1 (satu) hari / 24 jam setelah persyaratan permohonan dinyatakan lengkap. Dengan demikian, Layanan Ananda Sehat akan sangat berperan dalam menutupi kekurangan layanan secara manual seperti menghindari antrian yang lama ataupun menghindari praktik percaloan/pungli.

Program Layanan Ananda Sehat difokuskan bukan pada layanan yang berbentuk sebuah aplikasi, melainkan sebuah sistem yang dibangun untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat dalam memperoleh akta kelahiran serta membangun pola pikir masyarakat jika



akta kelahiran sangat diperlukan untuk memberikan kepastian hukum terkait peristiwa penting kelahiran seseorang.

Pelaksanaan program Layanan Ananda Sehat dapat berjalan dengan baik, apabila para pelaksana yang ditunjuk memahami dan menguasai apa yang akan mereka kerjakan. Untuk itu para pelaksana harus memiliki kompetensi yang baik untuk melaksanakan tugasnya dalam mengimplementasikan program Layanan Ananda Sehat. Kompetensi Sumber Daya Manusia didalam pelaksanaan program Layanan Ananda Sehat diketahui sudah sesuai dan menguasai secara teknis dalam melaksanakan program Layanan Ananda Sehat. Hal tersebut didasari pada pengalaman atau waktu bekerja para pelaksana yang lebih dari 2 tahun pada bidang administrasi kependudukan. Apabila melihat uraian tugas para pelaksana program Layanan Ananda Sehat pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi Nomor 20 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Tim Layanan Ananda Sehat, tugas para pelaksana dalam proses Layanan Ananda Sehat yaitu menerima pelaporan penerbitan akta kelahiran yang diajukan masyarakat melalui aplikasi Layanan Ananda Sehat. Kemudian para pelaksana melakukan pemeriksaan dan menverifikasi berkas persyaratan untuk selanjutnya dilakukan penerbitan dokumen akta kelahiran dan disampaikan kepada masyarakat.

Penetapan Sumber Daya Manusia para pelaksana diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi Nomor 20 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Tim Layanan Ananda Sehat (Layanan Akta Kelahiran Anak Melalui Daring, Segera, Mudah dan Cepat) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Surat keputusan tersebut menegaskan adanya penetapan kembali sumber daya manusia yang disesuaikan dengan tujuan pelaksanaan program Layanan Ananda Sehat. Didalamnya jelas mengatur mengenai siapa saja orang yang terlibat sebagai pelaksana kebijakan dan bagaimana tugas pokok dari masing-masing pelaksana dalam pengimplementasian program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Dengan begitu tugas dari para pelaksana menjadi semakin jelas dan keberlangsungan Layanan Ananda Sehat akan terus tersedia bagi masyarakat.

Layanan Ananda Sehat memanfaatkan media teknologi berupa sistem aplikasi android untuk sisi *front end* dan aplikasi berbasis *web* untuk sisi *back end*. Sistem aplikasi android yaitu aplikasi Layanan Ananda Sehat yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan pengajuan penerbitan akta kelahiran secara daring. Sedangkan aplikasi berbasis *web* diperuntukkan bagi operator Layanan Ananda Sehat dalam mengelola pelaporan kelahiran penduduk yang diajukan masyarakat melalui aplikasi Layanan Ananda Sehat.

Peralatan untuk pelaksanaan program Layanan Ananda Sehat yaitu perangkat komputer untuk digunakan dalam proses penginputan data, pencarian data dan verifikasi data persyaratan yang diajukan masyarakat dalam permohonan penerbitan akta kelahiran. Secara standar peralatan yang dibutuhkan sudah mendukung bagi para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan program Layanan Ananda Sehat. Namun sistem aplikasi Layanan Ananda Sehat belum sepenuhnya mendukung dalam pengimplementasian program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Hal tersebut karena pada praktek penggunaannya, masyarakat harus mengulang beberapa kali pada saat pengisian data persyaratan dikarenakan sistem yang sering salah. Yang dimana data yang telah diajukan sebelumnya selalu mengalami perubahan dengan sendirinya oleh sistem ketika akan melanjutkan pengisian data selanjutnya pada aplikasi Layanan Ananda Sehat terlebih pada pengisian tanggal lahir yang selalu berubah. Penyebab masyarakat harus mengulang pengisian data persyaratan pada saat pengaksesan aplikasi Layanan Ananda Sehat dijelaskan oleh



informan 3 bahwa sistem aplikasi Layanan Ananda Sehat tidak secara otomatis menyimpan data persyaratan yang telah dimasukan sebelumnya terlebih pada pengisian kolom tanggal lahir dan waktu lahir bayi, sehingga ketika terjadi kendala pada jaringan atau adanya kesalahan pengetikan maka harus mengulang pengisian persyaratan dari awal.

Tujuan utama implementasi program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan penerbitan akta kelahiran. Masyarakat cukup melakukan pengajuan akta kelahiran secara daring pada aplikasi Layanan Ananda Sehat dan dokumen akta kelahiran yang telah selesai diproses akan secara otomatis masuk pada email pemohon dengan begitu masyarakat dapat mencetak sendiri dokumen akta kelahiran dimana pun dan kapan pun saat dibutuhkan dengan memperhatikan ketentuan percetakan yang diterangkan pada email pemohon oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan begitu masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pengajuan penerbitan akta kelahiran maupun pengambilan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, informasi mengenai keberadaan Layanan Ananda Sehat sebagai pelayanan daring penerbitan akta kelahiran belum sepenuhnya tersampaikan kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut karena masih didapati masyarakat yang mengetahui Layanan Ananda Sehat ketika hendak melakukan pengajuan penerbitan akta kelahiran secara manual di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yang seharusnya masyarakat melakukan pengajuan di tempat masing-masing dengan menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat. Sosialisasi program Layanan Ananda Sehat dilakukan pada saat kegiatan di kelurahan dengan mendatangkan setiap ketua Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) setempat, karena merupakan kegiatan dinas jadi kegiatan tersebut tidak secara khusus mensosialisasikan program Layanan Ananda Sehat melainkan keseluruhan dari pelayanan administrasi kependudukan. Kemudian sosialisasi dilakukan melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.

Adanya pemahaman yang sama dari para pelaksana dan masyarakat terkait tujuan dilaksanakannya program Layanan Ananda Sehat menjadi indikator terwujudnya pelayanan akta kelahiran yang mudah, cepat dan membahagiakan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya pola pengkomunikasian (sosialisasi) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi agar masyarakat mengetahui dan memahami serta dapat mengikuti pelaksanaan program Layanan Ananda Sehat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tidak adanya Standar Operasional Prosedur yang jelas mengenai program Layanan Ananda Sehat. Para pelaksana program hanya mengacu pada Standar Operasional Prosedur program sebelumnya karena dianggap memiliki kemiripan dalam pelaksanaannya. Program sebelumnya yaitu pelayanan akta kelahiran *online* yang dalam pelaksanaannya masyarakat mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi *WhatsApp* dan masyarakat diharuskan melakukan pengambilan dokumen akta kelahiran yang telah selesai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berbeda dengan program Layanan Ananda Sehat, masyarakat melakukan permohonan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Layanan Ananda Sehat dan dokumen akta kelahiran yang telah selesai akan secara otomatis masuk pada email pemohon sehingga pemohon dapat mencetak sendiri dokumen akta kelahiran tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



Kejelasan Standar Operasional Prosedur dapat menentukan keberhasilan implementasi program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Standar Operasional Prosedur merupakan cara kerja dan prosedur dalam melaksanakan suatu program. Oleh karena itu, program Layanan Ananda Sehat perlu memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas, agar program Layanan Ananda Sehat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan dan tidak berbenturan dengan program lainnya. Pada dimensi aplikasi, kejelasan Standar Operasional Prosedur dapat menentukan keberhasilan implementasi program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Standar Operasional Prosedur merupakan cara kerja dan prosedur dalam melaksanakan suatu program. Oleh karena itu, program Layanan Ananda Sehat perlu memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas, agar program Layanan Ananda Sehat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan dan tidak berbenturan dengan program lainnya.

Pada pelaksanaan program Layanan Ananda Sehat, waktu penyelesaian dokumen dilakukan setelah persyaratan dinyatakan lengkap pada hari kerja senin sampai jumat dengan jam operasional kantor pukul 08.00 sampai 15.00 WIB. Akan tetapi masyarakat dapat melakukan pengajuan akta kelahiran melalui aplikasi Layanan Ananda Sehat kapanpun saat dibutuhkan tanpa harus memperhatikan hari kerja dan jam operasional kantor.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa alur Layanan Ananda Sehat dapat mempercepat proses pengajuan penerbitan akta kelahiran. Karena dalam pelaksanaannya masyarakat dapat melakukan pengajuan penerbitan akta kelahiran tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, masyarakat cukup melakukan pengajuan menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat. Dengan menggunakan aplikasi Layanan Ananda Sehat masyarakat dapat melakukan pengajuan penerbitan akta kelahiran kapan pun dan dimana pun saat dibutuhkan sehingga tidak terpaku pada ruang dan waktu. Akan tetapi kecepatan proses penerbitan akta kelahiran ditentukan dari kelengkapan berkas yang diajukan masyarakat. Penerbitan akta kelahiran sudah dapat diproses oleh para pelaksana apabila persyaratan yang diajukan pemohon telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang dianjurkan dalam pembuatan akta kelahiran.

Hambatan

Kendala yang sering dihadapi para pelaksana ketika melakukan proses penerbitan akta kelahiran yaitu persyaratan yang diajukan pemohon tidak sesuai ketentuan dalam penerbitan akta kelahiran atau tidak lengkapnya dokumen yang di *upload* pada aplikasi Layanan Ananda Sehat. Sehingga permohonan penerbitan akta kelahiran tidak dapat diproses dan berakibat pada waktu penyelesaian dokumen yang tidak sesuai dengan jadwal pelaksanaan Layanan Ananda Sehat. Oleh karena itu, penerapan program Layanan Ananda Sehat perlu dukungan masyarakat akan kesadarannya memenuhi ketentuan dalam pengajuan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Layanan Ananda Sehat yakni dengan memberikan kelengkapan atau kesesuaian berkas persyaratan. Dengan begitu, pelaksanaan Layanan Ananda Sehat akan berjalan sesuai dengan jadwal pelaksanaan layanan.

Permasalahan lain yang dirasakan yaitu masyarakat harus melakukan pengulangan data persyaratan dikarenakan sistem aplikasi yang sering mengalami gangguan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pelaksanaan program Layanan Ananda Sehat perlu adanya pemeliharaan pada sistem. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi terkait pemeliharaan sistem Layanan Ananda Sehat yakni para pelaksana hanya melakukan pengecekan jaringan maupun servernya dengan melihat apakah aplikasi Layanan Ananda Sehat dapat dioperasikan atau tidak dan apakah terdapat data permohonan yang masuk atau tidak pada server Layanan Ananda

Sehat. Ketika terdapat permohonan yang masuk pada server Layanan Ananda Sehat, maka aplikasi Layanan Ananda Sehat dianggap tidak mengalami masalah.

Peneliti menganggap bahwa melakukan pengecekan saja tidak cukup. Perlu adanya pemeriksaan sistem secara menyeluruh dan menetapkan jadwal pemeliharaan secara berkala pada sistem Layanan Ananda Sehat. Dengan begitu kapasitas sistem Layanan Ananda Sehat dapat meningkat dan permasalahan yang sering dialami masyarakat pada saat pengaksesan aplikasi Layanan Ananda Sehat dapat teratasi.

SIMPULAN

Implementasi Program Layanan Ananda Sehat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi belum berjalan secara optimal, hal ini karena aplikasi Layanan Ananda Sehat sering mengalami gangguan dan sistem aplikasi yang tidak menyimpan data secara otomatis mengakibatkan masyarakat harus mengulang beberapa kali dalam proses pengisian persyaratan, informasi tentang program Layanan Ananda Sehat belum merata dikalangan masyarakat, tidak adanya Standar Operasional Prosedur yang jelas mengenai program Layanan Ananda Sehat sehingga para pelaksana program hanya mengacu pada Standar Operasional Prosedur program sebelumnya dan tidak adanya penetapan jadwal pemeliharaan rutin pada sistem Layanan Ananda Sehat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, W. J. (2019). *Research Design Edisi 4. Terjemahan Ahmad Fawaid dan Rianayati K.P.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jones, C. O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy). Terjemahan Ricky Istamto.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Miles, M. B. H. A. C. (2014). *Analisis data kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru.* Jakarta: UI-Press.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 4 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Portal.sukabumikota.go.id (2020, 18 Agustus). Layanan Ananda Sehat Permudah Pengurusan Akta Kelahiran. Diakses pada 20 Oktober 2021 dari <https://portal.sukabumikota.go.id/14324/layanan-ananda-sehat-permudah-pengurusan-akta-kelahiran/>
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Wahab, S. A. W. (2020). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.