

PROPOSAL KOMPETISI INOVASI PELAYANAN PUBLIK KOTA SUKABUMI TAHUN 2021

**DISDUKCAPIL**
Kota Sukabumi



**LAYANAN
ANANDA SEHAT**
Layanan Akta Kelahiran Anak Melalui Daring,
Segera - Mudah dan Cepat


H. Achmad Fahmi
Wali Kota Sukabumi


H. Andri Setiawan Hamami
Wakil Wali Kota Sukabumi

APLIKASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KOTA SUKABUMI DENGAN TUJUAN UNTUK
MEMPERMUDAH, MEMPERCEPAT DAN
MEMBAHAGIAKAN MASYARAKAT
DALAM PROSES PENERBITAN
AKTA KELAHIRAN.



TEMUKAN DI
Google Play






LAYANAN
ANANDA SEHAT

 [disdukcapi.kotasmi](https://www.facebook.com/disdukcapi.kotasmi)

 <http://disdukcapi.sukabumikota.go.id/>

 https://www.youtube.com/channel/UCEk-tigaLRJU9vn2p2kQH_Q

 0857 9800 7884

 [disdukcapi_kotasmi](https://www.instagram.com/disdukcapi_kotasmi)

RINGKASAN

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi adalah meningkatkan kepuasan dalam pelayanan administrasi kependudukan secara prima kepada masyarakat. Dimana dalam tujuan tersebut terdapat salah satu indikator sasaran yaitu cakupan kepemilikan akta kelahiran. Cakupan kepemilikan akta kelahiran ditargetkan mencapai 100% bagi penduduk 0-18 tahun.

Cakupan pelayanan penerbitan akta kelahiran 0-18 tahun saat ini diangka 98% dari jumlah target 109.837 jiwa, dimana target ini akan terus berubah sesuai dengan adanya kelahiran dan pindah datang penduduk. Adapun beberapa kendala yang ditemui masyarakat terkait penerbitan akta kelahiran adalah :

1. Adanya kesan yang sulit dalam pengurusan penerbitan akta kelahiran
2. Adanya pemohon akta kelahiran yang tidak mempunyai waktu dan kesempatan datang ke kantor Dinas Dukcapil untuk mengurus penerbitan akta kelahiran
3. Adanya pihak-pihak yang bertindak sebagai calo di sekitar pemohon akta kelahiran sehingga menimbulkan adanya pungutan liar (pungli) yang merugikan pemohon.

Kendala-kendala diatas mengakibatkan target pencapaian kepemilikan akta kelahiran sulit untuk terwujud. Padahal akta kelahiran merupakan dokumen otentik yang mencatat peristiwa penting tentang kelahiran dan status seseorang. Akta kelahiran juga diperlukan sebagai persyaratan dalam beberapa layanan publik, misalnya penerbitan paspor.

Untuk membantu mencapai target cakupan kepemilikan akta kelahiran, maka dibangunlah sebuah sistem Layanan Ananda Sehat (Layanan Akta Kelahiran Anak Melalui Daring, Segera, Mudah dan Cepat). Layanan Ananda Sehat ini dapat dipergunakan oleh masyarakat dalam mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran, baik akta kelahiran usia 0-18 tahun, maupun yang telah lebih dari 18 tahun. Layanan Ananda Sehat didukung sebuah aplikasi berbasis android, sehingga proses penerbitan akta kelahiran dapat dilakukan tanpa beranjak dari rumah. Dokumen yang akan diterima pun tidak hanya akta kelahiran, tetapi disertai kartu keluarga dan kartu identitas anak (KIA) bagi pemohon akta kelahiran bayi yang baru lahir. Dengan demikian, Layanan Ananda Sehat adalah sebuah layanan penerbitan akta kelahiran yang Mudah, Cepat dan Membahagiakan masyarakat.

1. TUJUAN

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi adalah memberikan kepuasan dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dimana tujuan tersebut terdapat indikator sasaran yang salah satunya adalah cakupan kepemilikan akta kelahiran yang mempunyai target 100% dari jumlah penduduk 0-18 tahun yang ada di Kota Sukabumi. Saat ini capaian kepemilikan akta kelahiran 0-18 tahun sudah diangka yang sangat baik yaitu 98% dari target yang ditentukan sebanyak 109.837 jiwa. Namun dikarenakan target ini terus berubah seiring adanya kelahiran ataupun peristiwa mutasi penduduk, maka Disdukcapil harus berupaya meningkatkan layanan penerbitan akta kelahiran yang harapannya dapat mencapai 100% dari target yang ditentukan.

Untuk mencapai target diatas, maka perlu membuat sistem layanan tambahan yang mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam melakukan permohonan akta kelahiran. Sistem tersebut adalah Layanan Ananda Sehat (Layanan Akta Kelahiran Anak Melalui Daring, Segera, Mudah dan Cepat).

Tujuan Layanan Ananda Sehat adalah:

1. Mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan baru untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) sesuai tujuan Reformasi Birokrasi.
2. Meningkatnya peran aktif masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran.
3. Membangun sistem digitalisasi dokumen untuk pengelolaan arsip yang tertib.
4. Meningkatkan fungsi sosial ketua RT/RW, tokoh masyarakat ataupun aparat dalam membantu masyarakat rentan administrasi kependudukan untuk memiliki dokumen akta kelahiran.

2. KESELARASAN DENGAN KATEGORI YANG DIPILIH

Layanan Ananda Sehat merupakan kategori inovasi di bidang Tata Kelola Pemerintahan. Layanan Ananda Sehat telah menerapkan indikator tata kelola pemerintah yang baik, yaitu transparansi, partisipasi, akuntabilitas dan koordinasi yang melibatkan semua pemangku kepentingan dan masyarakat di Kota Sukabumi.

Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur, Layanan Ananda Sehat diharapkan dapat memberi kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat dalam pelaksanaan penerbitan akta kelahiran. Yang terpenting

adalah masyarakat memperoleh dokumen akta kelahiran dengan terhindar dari calo ataupun pungli.

3. SIGNIFIKANSI

Permasalahan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran adalah adanya pola pikir masyarakat yang merasa sulit dalam proses penerbitan akta kelahiran ataupun tidak adanya waktu untuk mendatangi kantor Dukcapil. Oleh karena itu diperlukan adanya sebuah sistem yang dapat mendorong masyarakat agar lebih respon untuk mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran.

Layanan Ananda Sehat adalah sebuah sistem yang dibangun sebagai layanan tambahan dalam penerbitan akta kelahiran selain pelayanan secara manual di kantor Disdukcapil. Inovasi ini dititikberatkan bukan pada layanan yang berbentuk sebuah aplikasi, tetapi sistem ini dibangun untuk :

1. memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat dalam memperoleh akta kelahiran
2. membangun pola pikir masyarakat jika akta kelahiran sangat diperlukan untuk memberikan kepastian hukum terkait peristiwa penting kelahiran seseorang

Layanan Ananda Sehat berdampak positif terhadap penduduk secara keseluruhan maupun penduduk rentan, karena dengan Layanan Ananda Sehat, masyarakat cukup melakukannya di tempat masing-masing untuk mengajukan penerbitan akta kelahiran. Layanan Ananda Sehat juga berperan dalam menutupi kekurangan layanan secara manual seperti menghindari antrian yang lama ataupun menghindari percaloan/pungli.

Kemudian dengan Layanan Ananda Sehat, permohonan telah berbentuk dokumen digital sehingga pengelolaan arsip menjadi lebih tertib. Perlu diketahui bahwa arsip akta kelahiran adalah arsip yang berlaku selamanya, walaupun penduduk yang memiliki akta kelahiran telah meninggal.

4. INOVASI

A. SISI INOVASI

Layanan Ananda Sehat adalah sebuah inovasi layanan penerbitan akta kelahiran. Kelebihan Layanan Ananda Sehat adalah bahwa layanan ini merupakan layanan yang terintegrasi, artinya dokumen akta kelahiran yang telah diterbitkan akan disampaikan berikut kartu keluarga baru dan kartu identitas anak (KIA) jika pemohon merupakan bayi yang baru lahir (layanan 3 in 1). Layanan Ananda Sehat tidak memungut biaya apapun kepada

masyarakat pemohon layanan akta kelahiran. Waktu pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Layanan Ananda Sehat adalah 1 (satu) hari / 24 jam setelah persyaratan permohonan dinyatakan lengkap.

B. KEASLIAN INOVASI

Layanan Ananda Sehat merupakan inovasi asli Disdukcapil Kota Sukabumi yang pembangunannya mengadaptasi cara kerja pelayanan manual menjadi pelayanan secara daring. Sistem kerja Layanan Ananda Sehat didukung dengan sebuah aplikasi berbasis android untuk mempermudah dan mempercepat penerbitan akta kelahiran bagi penduduk Kota Sukabumi. Aplikasi Layanan Ananda Sehat ini dapat diunduh ke dalam *smartphone*, kemudian pengguna sudah dapat menggunakannya sebagai alat bantu permohonan penerbitan akta kelahiran.

Layanan Ananda Sehat diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan mendorong masyarakat untuk mengadministrasikan anggota keluarganya yang belum memiliki akta kelahiran dengan semudah dan secepat mungkin, serta memberikan pelayanan yang membahagiakan masyarakat.

5. TRANSFERABILITAS

Layanan Ananda Sehat memiliki potensi untuk dikembangkan dan diadaptasi terhadap layanan administrasi kependudukan lainnya, misalnya untuk pelayanan penerbitan akta perkawinan atau dokumen lainnya di Disdukcapil Kota Sukabumi. Hal ini dikarenakan kemudahan dan kecepatan yang akan diterima masyarakat sebagai penerima manfaat layanan dokumen administrasi kependudukan.

Untuk proses adaptasi terhadap layanan lainnya, beberapa hal yang perlu dilakukan adalah :

1. Membangun komitmen diantara penyelenggara layanan.
2. Menyusun Standar Operasional Prosedur untuk layanan yang diadaptasi
3. Menyesuaikan pengembangan aplikasi Layanan Ananda Sehat dengan layanan yang akan diadaptasi.

Proses adaptasi diatas juga dapat diterapkan kepada kota/kabupaten lain yang ingin mereplikasi Layanan Ananda Sehat.

6. SUMBER DAYA DAN KEBERLANJUTAN

A. SUMBER DAYA INOVASI

Sumber daya yang digunakan Layanan Ananda Sehat adalah :

1. Anggaran operasional sistem termasuk kedalam anggaran rutin pembiayaan internet dan pemeliharaan peralatan
2. Pengelola berjumlah 15 (lima belas) personil
3. Teknologi berupa aplikasi android untuk sisi *front end* dan aplikasi berbasis web untuk sisi *back end*.

Strategi untuk menggerakkan sumber daya adalah menerbitkan Peraturan Kepala Disdukcapil Nomor 20 Tahun 2020 tentang Layanan Akta Kelahiran Anak Melalui Daring, Segera, Mudah dan Cepat dan Keputusan Kepala Disdukcapil Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Layanan Ananda Sehat.

Dengan adanya peraturan diatas, keberlangsungan Layanan Ananda Sehat akan terus tersedia bagi masyarakat.

B. KEBERLANJUTAN INOVASI

Pelaksanaan Layanan Ananda Sehat berpengaruh kepada aspek sosial dan ekonomi masyarakat Kota Sukabumi. Hal ini dapat dilihat dari :

1. Layanan Ananda Sehat akan meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran sehingga masyarakat memiliki bukti otentik yang diakui secara sah oleh negara atas peristiwa kelahiran seseorang.
2. Layanan Ananda Sehat memberikan kemudahan kepada masyarakat karena prosesnya dapat dilakukan di tempat pemohon masing-masing tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Hal ini sangat membantu pemohon dalam mengefisienkan waktu yang mereka miliki.
3. Layanan Ananda Sehat menghilangkan proses percaloan yang mengakibatkan adanya pungutan liar (pungli).
4. Layanan Ananda Sehat mengurangi proses tatap muka antara petugas dan pemohon. Hal ini akan menghilangkan negosiasi terkait pelayanan dan mendorong masyarakat taat persyaratan dalam pengajuan permohonan dokumen adminduk.
5. Layanan Ananda Sehat merupakan layanan yang tanpa biaya (gratis) sehingga pemohon tidak perlu mengeluarkan biaya apapun untuk mendapatkan akta kelahiran.
6. Layanan Ananda Sehat adalah layanan penerbitan akta kelahiran yang dibantu dengan aplikasi secara daring. Dengan penggunaan Layanan Ananda Sehat, masyarakat semakin didorong untuk dapat beradaptasi dengan teknologi. Dengan demikian, Layanan Ananda Sehat sudah mendukung dan mengedukasi masyarakat ke arah kebijakan pemerintah yang akan penerapan teknologi di seluruh pelayanan publik.

7. DAMPAK

A. EVALUASI

Layanan Ananda Sehat dievaluasi berkala untuk mengetahui tingkat kemajuan pengguna layanan, pencapaian penerbitan akta kelahiran, dan hal lainnya agar semakin bermanfaat bagi masyarakat.

Evaluasi internal dilaksanakan dengan melakukan pertemuan pengelola di lingkungan Disdukcapil setiap bulannya. Evaluasi eksternal dilaksanakan dengan mengundang aparat kelurahan, kecamatan, instansi terkait dan masyarakat umum dalam acara Disdukcapil Menyapa Masyarakat (DMM) yang dilaksanakan 2 (dua) kali setiap bulannya. Evaluasi juga dilaksanakan melalui saran kritik yang disampaikan melalui media sosial/*call center*.

Aparat wilayah diberikan *user* yang dapat dipergunakan untuk membantu masyarakat dalam pengajuan akta kelahiran melalui Layanan Ananda Sehat, terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat android.

B. INDIKATOR EVALUASI

Indikator yang ditetapkan dalam evaluasi Layanan Ananda Sehat :

1. Jumlah permohonan penerbitan akta kelahiran melalui Layanan Ananda Sehat
Permohonan layanan penerbitan akta kelahiran terus meningkat seiring dengan makin banyaknya masyarakat yang mengetahui inovasi ini.
2. Waktu penyelesaian permohonan penerbitan akta kelahiran
Rata-rata penyelesaian penerbitan akta kelahiran oleh pengelola adalah 1 hari sesuai dengan target yang ditetapkan. Adapun beberapa permohonan yang lebih dari 1 hari dalam penyelesaiannya dikarenakan adanya kekurangan persyaratan yang dilampirkan sehingga penyelesaian menunggu kelengkapan persyaratan.
3. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon akta kelahiran.
Biaya yang dikeluarkan oleh pemohon akta kelahiran adalah 0 rupiah alias gratis.

C. HASIL EVALUASI

Hasil evaluasi Layanan Ananda Sehat yang difungsikan sebagai layanan tambahan untuk penerbitan akta kelahiran, periode Agustus 2020 – Pebruari 2021 cukup menarik minat pemohon dengan jumlah 1.205 permohonan dengan rincian sebagai berikut :

- Periode Agustus – Desember 2020 sebanyak 885 permohonan
- Periode Januari – Pebruari 2021 sebanyak 320 permohonan

Adapun jumlah penerbitan akta kelahiran secara manual dalam periode yang sama adalah sebanyak 8.680 akta kelahiran. Dari data tersebut dapat diperoleh, bahwa sebanyak 13,88% pemohon telah memakai Layanan Ananda Sehat.

Namun demikian langkah selanjutnya adalah mendorong pemakaian Layanan Ananda Sehat agar dipergunakan semua masyarakat dalam pengajuan penerbitan akta kelahiran.

8. KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pihak-pihak yang berkontribusi dalam Layanan Ananda Sehat :

- a. Wali Kota Sukabumi, berperan sebagai pimpinan daerah mempunyai target dalam RPJMD yang harus dipenuhi SKPD sesuai dengan tupoksi masing-masing yang salah satunya capaian kepemilikan akta kelahiran.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana sistem Layanan Ananda Sehat.
- c. Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai mitra penerapan teknologi informasi untuk mendukung sistem Layanan Ananda Sehat.
- d. Tim Teknologi Informasi SMK Negeri 2 Kota Sukabumi, sebagai mitra dalam pengembangan aplikasi Layanan Ananda Sehat.
- e. Aparat Kecamatan/Kelurahan dan para Ketua RT/RW sebagai mitra dalam memberikan informasi administrasi kependudukan kepada masyarakat, serta membantu pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Layanan Ananda Sehat bagi masyarakat yang mempunyai keterbatasan akses terhadap aplikasi.
- f. Perangkat Daerah Pemerintah Kota Sukabumi, sebagai pemanfaat *database* kependudukan untuk merencanakan pembangunan.
- g. Lembaga layanan publik lainnya, sebagai pemanfaat dokumen akta kelahiran dan pemanfaat *database* kependudukan untuk melakukan validasi layanan.

9. PELAJARAN YANG DIPETIK

Manfaat bagi Disdukcapil adalah meningkatnya capaian kepemilikan akta kelahiran, database kependudukan yang valid dan arsip permohonan menjadi tertib karena dikelola secara digital. Manfaat bagi masyarakat adalah semakin mudah dan cepat dalam pengajuan penerbitan akta kelahiran.

Hal yang luar biasa dari Layanan Ananda Sehat adalah mendorong masyarakat beradaptasi dengan sistem pelayanan publik secara daring. Sistem ini diharapkan memberikan pembelajaran untuk masyarakat karena kedepannya diyakini seluruh layanan publik dilaksanakan secara daring. Sistem ini juga sangat membantu meningkatkan kredibilitas Disdukcapil karena dapat menghilangkan calo dan pungutan liar di masyarakat.

Masyarakat membutuhkan kreatifitas para pengelola untuk selalu memberikan inovasi dalam layanan administrasi kependudukan.