

# EFEKTIVITAS APLIKASI PERMEN MANIS DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Syahrendra Ahmad Faris  
NPP. 30.0483

*Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung*  
*Prodi Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*  
Email: 30.0483@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Dr. Rully Sumual, S.Pd, M.AP.

## ABSTRACK

**Problem Statement/Background (GAP):** A birth certificate is an authentic identity document that every Indonesian citizen must have. This document is valid evidence related to the status and event of birth of a person and includes the rights of every Indonesian child. The Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City innovated by issuing a new application, entitled Online Services for the Sweet Sitting Community (Sweet Candy). The application aims to facilitate the community in making population documents, one of which is making birth certificates. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of the Sweet Candy Application in making Birth Certificates at the Bandar Lampung City Population and Civil Registration Office, to find out what are the inhibiting factors for the Sweet Candy Application service in making Birth Certificates at the Bandar Lampung City Population and Civil Registration Office, to find out and analyze solutions that need to be done by the Bandar Lampung City Population and Civil Registration Office. **Method:** Researchers use qualitative descriptive methods with an inductive approach. The data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. Technical data analysis starts from data reduction, data presentation, and conclusions. Researchers use Duncan's theory in Steers about Effectiveness. **Results:** The results showed that the effectiveness of the sweet candy application in making birth certificates at the Bandar Lampung City Population and Civil Registration Office was considered effective. It is said to have been effective because the implementation of the service of making birth certificates through the Sweet Candy Application carried out by the Population and Civil Registration Office shows that the number of birth certificates in 2020 to 2022 has increased, if the percentage from 5.96% in 2020 rose to 7.36% in 2022. This shows an increase in birth certificates by 1.4%. **Conclusion:** The achievement of the implementation of birth certificate making services through the Sweet Candy Application carried out by the Population and Civil Registration Office shows that the number of birth certificates in 2020 to 2022 has increased, if the percentage from 5.96% in 2020 rose to 7.36% in 2022. This shows an increase in the production of birth certificates by 1.4%.

**Keywords:** birth certificate; Population and Civil Registration Office; Sweet Candy Application

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Akta kelahiran ialah suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung melakukan inovasi dengan mengeluarkan aplikasi baru, bertajuk Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis). Aplikasi tersebut, bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan

pembuatan dokumen kependudukan salah satunya yaitu pembuatan akta kelahiran. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat pelayanan Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, untuk mengetahui dan menganalisis solusi yang perlu dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. **Metode:** Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan teori Duncan dalam Steers tentang Efektivitas. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Aplikasi Permen Manis Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dinilai sudah efektif. Dikatakan sudah efektif karena pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Permen Manis yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa jumlah akta kelahiran pada tahun 2020 ke 2022 telah mengalami peningkatan, jika dipersentasekan dari 5,96% pada tahun 2020 naik menjadi 7,36% pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan akta kelahiran sebanyak 1,4%. **Kesimpulan:** Capaian pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Permen Manis yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa jumlah akta kelahiran pada tahun 2020 ke 2022 telah mengalami peningkatan, jika dipersentasekan dari 5,96% pada tahun 2022 naik menjadi 7,36% pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan pembuatan akta kelahiran sebanyak 1,4%.

**Kata Kunci:** Akta Kelahiran; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; Aplikasi Permen Manis

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah Pusat melalui Pemerintah Daerah berupaya semampu mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, sebagai seorang aparatur pemerintah harus dapat melakukan pelayanan yang berkualitas sehingga setiap bidang pelayanan diusahakan dapat melakukan inovasi pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung melakukan inovasi dengan mengeluarkan aplikasi baru, bertajuk Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis). Aplikasi tersebut, bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan salah satunya yaitu akta kelahiran dan masih banyak lagi.

Akta kelahiran ialah dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Akta kelahiran dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi terbaru yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung merupakan suatu upaya mewujudkan misi Wali Kota Bandar Lampung Eva Dwiana yang keenam yakni terlaksananya pemerintahan yang baik dan kemitraan dengan masyarakat. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandar Lampung, Ahmad Zainuddin menyampaikan, adapun aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang kaitannya dalam kepengurusan pengajuan, permohonan, sampai dengan pencetakan dokumen kependudukan dan catatan sipil tanpa harus datang

langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dengan adanya aplikasi Permen Manis tersebut, bertujuan untuk membuat pelayanan lebih cepat, efektif dan efisien serta tidak bersentuhan langsung sebab saat ini sedang dalam masa pandemi Covid-19.

Terutama bagi pemerintah daerah dalam menangani pelayanan kepada masyarakat. Menyikapi hal ini pemerintah berusaha keras melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas kinerja. Adapun upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memaksimalkan dan meningkatkan kualitas adalah melalui pelayanan berbasis teknologi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan. Dengan pelayanan secara daring juga dapat mengurangi risiko penyebaran virus Covid-19. Pengembangan sistem pelayanan administrasi yang baru diperlukan guna membangun pemerintahan yang efektif dan efisien yaitu pelayanan yang lebih mudah dan cepat serta dapat dilakukan tanpa menimbulkan kerumunan. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan secara daring

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mengeluarkan aplikasi Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan salah satunya yaitu akta kelahiran. Jumlah anak di Kota Bandar Lampung pada tahun 2020 mencapai 345.918 jiwa dan hanya 20.381 anak yang memiliki akta kelahiran. Angka tersebut tergolong tinggi mengingat sedang berlangsungnya masa pandemi Covid-19, tingginya angka kelahiran dapat menimbulkan kerumunan bagi masyarakat yang mungkin akan membuat akta kelahiran, dapat dilihat pula pada jumlah pendaftar akta kelahiran di Kota Bandar Lampung selama tahun 2020 mencapai angka 20.381 dokumen, akan tetapi tingginya angka pembuat akta tidak serta merta membuat seluruh anak terdaftar di akta kelahiran, pada kenyataannya masih banyak anak yang belum terdaftar atau memiliki akta kelahiran. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih adanya masyarakat Kota Bandar Lampung yang belum memiliki kesadaran terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran.

Hal ini menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dapat membuat masyarakat memiliki kesadaran terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran, serta menangani pelayanan dokumen kependudukan tanpa menimbulkan kerumunan serta memberi kemudahan agar meningkatkan daya tarik masyarakat untuk membuat akta kelahiran tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mengembangkan Aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang diberi nama Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis). Akses pelayanan tersebut bisa didapatkan melalui laman website [disdukcapil.bandarlampungkota.go.id](http://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana harus memberikan pelayanan dan sosialisasi mengenai aplikasi Permen Manis agar masyarakat paham dan mampu menerapkannya dalam proses pengajuan administrasi kependudukan dan diharapkan pemerintah dapat memenuhi tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan peristiwa tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS APLIKASI PERMEN MANIS DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

## **1.2 Kesenjangan Masalah**

Total jumlah anak di Kota Bandar Lampung pada tahun 2020 mencapai 345.918 jiwa dan hanya 20.381 anak yang memiliki akta kelahiran. Angka tersebut tergolong tinggi mengingat sedang berlangsungnya masa pandemi Covid-19, tingginya angka kelahiran dapat menimbulkan kerumunan bagi masyarakat yang mungkin akan membuat akta kelahiran, dapat

dilihat pula pada jumlah pendaftar akta kelahiran di Kota Bandar Lampung selama tahun 2020 mencapai angka 20.381 dokumen, akan tetapi tingginya angka pembuat akta tidak serta merta membuat seluruh anak terdaftar di akta kelahiran, pada kenyataannya masih banyak anak yang belum terdaftar atau memiliki akta kelahiran. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih adanya masyarakat Kota Bandar Lampung yang belum memiliki kesadaran terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran.

Hal ini menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dapat membuat masyarakat memiliki kesadaran terkait pentingnya kepemilikan akta kelahiran, serta menangani pelayanan dokumen kependudukan tanpa menimbulkan kerumunan serta memberi kemudahan agar meningkatkan daya tarik masyarakat untuk membuat akta kelahiran tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mengembangkan Aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang diberi nama Pelayanan Melalui Online Masyarakat Duduk Manis (Permen Manis). Akses pelayanan tersebut bisa didapatkan melalui laman website [disdukcapil.bandarlampungkota.go.id](https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id).

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Pertama, Rafika Dida Melyana (2022) Efektivitas Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah mengefektivaskan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si Cemplon pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah(Melyada, 2022).

Kedua, Nigama Yoga Gobel (2022) Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo. Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan(Gobel, 2022).

Ketiga, Adela Kurniawati (2022) Pelayanan Program Jebol Darling dalam Penerbitan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan Program Jebol Darling dalam penerbitan KTP-EL bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif(Kurniawati, 2022).

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni penelitian Rafika Dida Melyana (2022) yaitu Lokasi penelitian. Penelitian aplikasi Si Cemplon dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah. Nigama Yoga Gobel (2022) Dalam penelitian ini objek yang dilayani adalah administrasi kependudukan dalam pembuatan kartu identitas anak, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis ialah pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi. Selain itu, terdapat pula perbedaan lokasi penelitian. Adela Kurniawati (2022) Penelitian ini menggunakan program yang menggunakan sistem jemput bola dimana pemerintah mendatangi warga ke rumah-rumah (door to door) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan seperti KTP-EL, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, Akta Perceraian serta Surat Pindah Datang Penduduk. Objek yang dilayani dalam hal ini adalah penyandang disabilitas, dan lokasi penelitian di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat.

## 1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat pelayanan Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, untuk mengetahui dan menganalisis solusi yang perlu dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

## II. METODE

Penulis menggunakan desain penelitian kualitatif Deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan sebagai sarana untuk dalam memahami makna individu atau kelompok dalam suatu masalah. Penelitian kualitatif ini melibatkan pertanyaan dan prosedur yang dimulai dari mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi makna dari informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori Efektivitas Duncan (Steers Richard, 1985).

Informan pada penelitian ini terdapat 9 informan. Pemilihan informan menggunakan purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan informan yang akan memberikan jawaban inti dari permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2011). Sumber data penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data Sekunder (Simangunsong, 2016). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, dokumentasi dan teknik kombinasi (triangulasi) (Sugiyono, 2014). Analisa data, bagi Bogdan dan Biklen yakni suatu proses yang melibatkan bekerja dengan data, mengaturnya, memecahnya menjadi komponen-komponen yang dapat dikelola, menyintesisnya, mencari dan mengidentifikasi tren, serta menentukan apa yang signifikan dan signifikan. Analisis data Pada penelitian ini melalui beberapa langkah yaitu reduksi data, konten utama, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Menganalisis Efektivitas Aplikasi Permen Manis Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Efektivitas Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung perlu diteliti dan dianalisis guna mengetahui tingkat efektivitas aplikasi ini apakah sudah mempermudah masyarakat yang kaitannya dalam kepengurusan pengajuan, permohonan, sampai dengan pencetakan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dengan adanya aplikasi Permen Manis tersebut, bertujuan untuk membuat pelayanan lebih cepat, efektif dan efisien. Akta Kelahiran ialah salah satu dokumen penting. Akta kelahiran menjadi suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Akta kelahiran menjadi bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Akta kelahiran dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1985: 53) yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi melalui dimensi tersebut Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat diketahui tingkat efektivitasnya. Adapun analisisnya akan dijelaskan sebagai berikut:

## A. Pencapaian Tujuan

### 1. Tujuan Konkret

Tujuan Konkret dapat diartikan sebagai proses tindakan yang memiliki tujuan dengan menggunakan perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, dan pengontrolan sumber daya dalam mencapai sasaran secara efisien & efektif. Untuk mengetahui keberhasilan dalam faktor pencapaian tujuan ini terdapat dimensi yang memuat Subdimensi yang mendukung terlaksananya pencapaian tujuan yaitu kurun waktu, dasar hukum, dan sasaran.

**Tabel 4.1**

#### Laporan Akta Kelahiran Umur 0-18 Tahun Kondisi s/d Bulan Desember 2022

No	JUMLAH ANAK BERAKTE		
	LAKI - LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
KEDATON	7,763	7,136	14,899
SUKARAME	9,815	8,98	18,795
TANJUNGPURUS BARAT	9,503	9,035	18,538
PANJANG	11,911	11,267	23,178
TANJUNGPURUS TIMUR	5,824	5,361	11,185
TANJUNGPURUS PUSAT	7,704	7,228	14,932
TELUKBETUNG SELATAN	5,809	5,565	11,374
TELUKBETUNG BARAT	5,987	5,549	11,536
TELUKBETUNG UTARA	7,71	7,147	14,857
RAJABASA	8,415	7,698	16,113
TANJUNG SENANG	8,717	8,356	17,073
SUKABUMI	11,328	10,343	21,671
KEMILING	13,173	12,249	25,422
LABUHAN RATU	7,245	6,753	13,998
WAY HALIM	9,883	9,259	19,142
LANGKAPURA	6,348	5,903	12,251
ENGGAL	3,829	3,553	7,382
KEDAMAIAN	7,97	7,55	15,52
TELUKBETUNG TIMUR	7,991	7,507	15,498
BUMI WARAS	9,342	8,628	17,97
TOTAL	166,267	155,067	321,334

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2022

Pada tabel 4.7 dapat diamati bahwa akta kelahiran pada tahun 2020 ke 2022 telah mengalami peningkatan, jika dipersentasekan dari 5,96% pada tahun 2020 naik menjadi 7,36% pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan pembuatan akta kelahiran sebanyak 1,4%. Berdasarkan data di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa Efektivitas Aplikasi Permen Manis dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, di tinjau dari meningkatnya jumlah pembuatan akta kelahiran ialah sudah efektif, akan tetapi pada tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dibalik meningkatnya jumlah pembuatan akta kelahiran tersebut masih ada juga anak yang belum terdaftar/memiliki Akta kelahiran.

### 2. Kurun Waktu

Sejak diluncurkannya Aplikasi Permen Manis yang dilaksanakan melalui sistem dalam jaringan (daring), meskipun masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor karena merasa lebih yakin jika dilayani langsung oleh pegawai di dinas dan berkas akan cepat diselesaikan. Pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan yang menggunakan Aplikasi Permen Manis sangat membantu masyarakat, Sehingga proses penerbitan dokumen berjalan dengan efisien karena masyarakat atau pemohon bisa mengaksesnya kapan saja melalui web atau Aplikasi Permen Manis, masyarakat hanya menunggu konfirmasi melalui *Whatsapp* lalu dapat mencetaknya sendiri di rumah.

### 3. Dasar Hukum

Pelayanan Aplikasi Permen Manis ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan telah dilaksanakan oleh dinas terkait. Dapat disimpulkan bahwa Kota bandar lampung sudah memiliki landasan hukum yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan pelayanan Pembuatan Akta kelahiran melalui Aplikasi Permen Manis.

#### B. Integrasi

Integrasi dapat dicapai dengan beberapa faktor yaitu prosedur dan sosialisasi. Berdasarkan proses pelayanan Aplikasi Permen Manis melakukan beberapa kegiatan seperti sosialisasi kepada masyarakat akan mudahnya pembuatan akta kelahiran menggunakan aplikasi tersebut. Kaitannya dengan efektivitas yaitu mengembangkan pendapat ke dalam beberapa aspek meliputi sosialisasi dan penyuluhan tentang pentingnya akta kelahiran dan ada cara mudah untuk dapat membuatnya sehingga mudah untuk dimengerti oleh masyarakat.

##### 1. Sosialisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan sosialisasi tentang Aplikasi Permen Manis dan pembuatan akta kelahiran yaitu dengan memberi penyuluhan dan informasi. Walaupun yang terjadi di lapangan masih belum berjalan secara maksimal karena masyarakat masih banyak yang memiliki sikap acuh terhadap himbauan yang ada ataupun masyarakat masih belum bisa menerima perkembangan teknologi sehingga merasa Aplikasi Permen Manis belum bisa membantu.

##### 2. Prosedur

Prosedur yang dimaksud adalah bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh tiap-tiap instansi di daerah. Standard Operasional Prosedur (SOP) ini, nantinya akan menuntun alur pekerjaan yang akan dilakukan oleh pemerintahan terkait. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat menyeragamkan Tindakan-tindakan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan.

Dalam proses pelayanan Aplikasi Permen Manis terkhususnya pembuatan akta kelahiran, faktor dari prosedur yang ditetapkan sangatlah penting dan perlu diketahui oleh masyarakat yang ingin mendaftarkan untuk kepemilikan dokumen kependudukan tersebut. Berikut adalah prosedur pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Permen Manis :

- 1) Masyarakat mengakses Aplikasi Permen Manis melalui laman *website* beriku "[disdukcapil.bandarlampungkota.go.id](http://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id)." atau mendownload aplikasinya.


**Gambar 4.1**  
**Aplikasi permen manis**



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2022*

- 2) Mengikuti dan mengisi beberapa kolom data dan dokumen yang di tampilkan pada Aplikasi Permen Manis

**Gambar 4.2**  
**Aplikasi permen manis**



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Tahun 2022*

- 3) selanjutnya akan dikirimkan file dokumen kependudukan dengan format *pdf* ke nomor *WhatsApp* atau email pengaju, sesuai Permendagri 109, yang sebelumnya berlogo *printing* diganti dengan kerta A4 polos sehingga warga dapat mencetaknya setelah di verifikasi dan kirimkan filenya.

### **C. Adaptasi**

Menurut teori efektivitas dari Steers, “Adaptasi ialah sebuah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya”. Oleh karena itu, diadakan standar dari proses pengadaan sarana dan prasarana, pengisian tenaga dan peningkatan kemampuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota bandar lampung melakukan segala upaya dalam memaksimalkan pelayanan pembuatan akta kelahiran mengenai target dan pencapaian dengan cara meningkatkan performa sarana dan parasarana dan melakukan inovasi untuk mempermudah masyarakat.

#### **1. Sarana dan Prasarana**

Menurut teori efektivitas Duncan yang salah satu indikator efektivitas yakni sarana prasarana yang merupakan faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan Aplikasi Permen Manis serta berdasarkan atas tindak lanjut Permendagri (Peraturan Menteri Dalam Negeri) Nomor 07 Tahun 2019 bahwa pelayanan dokumen bisa melalui online dan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 bahwa dokumen kependudukan yang sebelumnya memakai kertas yang berlogo menjadi kertas putih polos A4 80 gram.

Maka berdasarkan hasil analisis peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan tersebut dalam pelaksanaannya dapat mempermudah masyarakat, akan tetapi dengan sarana prasarana tersebut masih ada masyarakat yang terhambat salah satunya yaitu di sarana alat telekomunikasi lebih tepatnya *smartphone* untuk mengakses aplikasi tersebut.

### **3.2 Faktor Faktor penghambat Pelaksanaan pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Permen Manis**

Berikut beberapa faktor penghambat dari pelayanan Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung:

a. Banyak Masyarakat belum Teredukasi tentang Kartu Identitas anak yaitu Akta Kelahiran Pertumbuhan masyarakat yang meningkat terutama kelompok umur 0-17 tahun serta rendahnya tingkat kesadaran orang tua terkait pentingnya Akta Kelahiran. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti kepada Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada tanggal 6 Januari 2022, beliau mengatakan:

“bahwa sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum sadar akan pentingnya akta kelahiran”. Untuk mengantisipasi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya akta kelahiran maka dilaksanakan sosialisasi guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya akta kelahiran”.

b. Terhambatnya proses sosialisasi secara langsung karena adanya pandemi covid-19 Dampak dari pandemi covid-19 Sosialisasi secara langsung pada masyarakat terhambat dalam arti tidak dapat melakukan sosialisasi langsung ke lapangan secara maksimal. Pernyataan tersebut dikatakan oleh Kepala kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung Dinas Febriana, S.STP., M.IP.,

“Kami belum melakukan sosialisasi secara maksimal kepada masyarakat, karena kemarin adanya pandemi ini, jadi kami hanya bisa melakukan sosialisasi melalui daring, misalnya lewat sosial media atau lewat brosur, spanduk, dan yang lainnya.” sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai adanya Aplikasi Permen Manis”..

### **3.3 Upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Efektivitas Aplikasi Permen Manis Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung**

Upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah kota bandar lampung dalam pelayanan Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat serta kualitas pelayanan

Kesadaran masyarakat merupakan hal yang utama dan penting dalam pelaksanaan Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Untuk mengatasi kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya akta kelahiran, dapat dilakukan dengan peningkatan kesadaran masyarakat yang dimulai dengan melakukan sosialisasi dan penyuluhan mengenai pentingnya akta kelahiran serta manfaatnya. Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat.

b. melakukan sosialisasi secara menyeluruh

Sosialisasi ialah proses penanaman kebiasaan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat, dengan adanya sosialisasi masyarakat dapat mengerti dan memahami suatu nilai atau aturan yang baru.

Sosialisasi tentang Aplikasi Permen Manis diharapkan dapat dilaksanakan kepada setiap instansi pendidikan maupun ke orang tua. Hal ini dimaksudkan agar mereka mengerti tentang manfaat serta mudahnya pelayanan melalui Aplikasi Permen Manis. Sosialisasi juga dapat dilakukan melalui daring, misalnya lewat sosial media atau lewat brosur, spanduk yang disebar di internet, sehingga menjadi usaha yang cukup menjangkau banyak masyarakat pada era digital.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Rafika Dida Melyana (2022) Efektivitas Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah, Nigama Yoga Gobel (2022) Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo dan Adela Kurniawati (2022) Pelayanan Program Jebol Darling dalam Penerbitan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Terletak pada indikator Pencapaian Tujuan, Capaian pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Permen Manis yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa jumlah akta kelahiran pada tahun 2020 ke 2022 telah mengalami peningkatan, jika dipersentasekan dari 5,96% pada tahun 2020 naik menjadi 7,36% pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan pembuatan akta kelahiran sebanyak 1,4%.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dijabarkan pada Bab IV mengenai Efektivitas Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat dikatakan sudah efektif. Hal ini bisa dilihat dari beberapa dimensi efektivitas yaitu:
  - a) Pencapaian Tujuan,  
Capaian pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Permen Manis yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa jumlah akta kelahiran pada tahun 2020 ke 2022 telah mengalami peningkatan, jika dipersentasekan dari 5,96% pada tahun 2020 naik menjadi 7,36% pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan pembuatan akta kelahiran sebanyak 1,4%.
  - b) Integrasi,  
Pelaksanaan pelayanan Aplikasi Permen Manis dapat dilihat dari sosialisasi dan prosedur yang sudah efektif walaupun di lapangan belum maksimal seperti yang diinginkan karena masyarakat masih banyak yang belum tau tentang adanya Aplikasi Permen Manis.
  - c) Adaptasi,  
sarana prasarana dalam pelayanan Aplikasi Permen Manis masih memiliki kekurangan yaitu adanya masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* untuk mengakses Aplikasi Permen Manis tersebut.
2. Faktor Penghambat  
Dalam pelaksanaan pelayanan Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terdapat beberapa faktor yang bersifat menghambat , meliputi:
  - a. Fasilitas yang belum memadai;
  - b. Masih ada juga masyarakat yang belum Teredukasi terkait pentingnya akta kelahiran serta adanya Aplikasi Permen Manis
3. Upaya  
Upaya terdiri dari beberapa solusi atas apa yang telah dilakukan dalam rangka Pelayanan Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, antara lain:
  - a. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat serta kualitas pelayanan Kesadaran masyarakat

merupakan hal yang utama dalam pelaksanaan Aplikasi Permen Manis dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

- b. melakukan sosialisasi secara menyeluruh
- c. Melengkapi fasilitas yang belum memadai

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapkan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi oleh kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Gobel, N. Y. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo.*
- Kurniawati, A. (2022). *Pelayanan Program Jebol Darling dalam Penerbitan KTP-EL Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat.*
- Melyada, R. D. (2022). *Efektivitas Aplikasi Si Cemplon dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah.*
- Simangunsong, F. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN.* Alfabeta.
- Steers Richard, M. (1985). *Efektivitas Organisasi.* erlangga.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif.* alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi dan R&D.* alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* alfabeta.