



Komunikasi Pelayanan Publik sebagai Determinan Kualitas Layanan Penerbitan Akta Kelahiran di Kabupaten Sikka

INFO PENULIS

Intan Mustafa
Universitas Nusa Nipa
Intanmustafa15@gmail.com
+6282145392334

Alfian Harbiyanto
Universitas Nusa Nipa
alfiancemara@gmail.com
+62 821-4407-1814

Vinsensia Du'a Rana
Universitas Nusa Nipa
ranadalopez54@gmail.com
+62 853-3753-8699

Lodowik Nikodemus Kedoh
Universitas Nusa Nipa
jekjoy08@gmail.com
081237966511

INFO ARTIKEL

ISSN: 2963-8933
Vol. 6, No. 1, April 2026
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Mustafa, I., Harbiyanto, A., Rana, V. D., & Kedoh, L. N. (2026). Komunikasi Pelayanan Publik sebagai Determinan Kualitas Layanan Penerbitan Akta Kelahiran di Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 6 (1), 228-234.

Abstrak

Pelayanan penerbitan akta kelahiran merupakan bagian penting dari pelayanan administrasi kependudukan yang berfungsi menjamin pengakuan hukum atas identitas warga negara. Kualitas pelayanan akta kelahiran sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi pelayanan yang dibangun antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi pelayanan sebagai determinan kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan operator pelayanan akta kelahiran serta masyarakat pengguna layanan, disertai observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan memiliki peran strategis dalam membantu masyarakat memahami prosedur dan persyaratan pelayanan, khususnya dalam penerapan sistem pelayanan berbasis digital yang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Keterbatasan literasi digital menyebabkan masyarakat masih sangat bergantung pada penjelasan langsung dari petugas pelayanan. Aparatur pelayanan dinilai cukup responsif dan berupaya memberikan pendampingan, namun keterbatasan media informasi dan belum optimalnya pola komunikasi pelayanan berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Sikka memerlukan penguatan komunikasi pelayanan yang jelas, empatik, dan adaptif terhadap kondisi sosial masyarakat, seiring dengan pengembangan sistem pelayanan digital yang lebih inklusif.

Kata Kunci: Komunikasi Pelayanan, Akta Kelahiran, Kualitas Pelayanan Publik

Abstract

Birth certificate issuance services constitute an essential component of population administration services that ensure legal recognition of citizens' identities. The quality of birth certificate services is strongly influenced by the effectiveness of service communication established between government officials and the community. This study aims to analyze the role of service communication as a determinant of the quality of birth certificate issuance services at the Department of Population and Civil Registration of Sikka Regency. This research employs a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through in-depth interviews with birth certificate service operators and community members as service users, supported by observation and documentation. The findings indicate that service communication plays a strategic role in assisting the community in understanding service procedures and requirements, particularly in the implementation of digital-based service systems that are not yet fully understood by most community members. Limited digital literacy causes the public to remain highly dependent on direct explanations from service officers. Service personnel are generally responsive and attempt to provide guidance; however, limited information media and the suboptimal implementation of service communication patterns affect the overall effectiveness and efficiency of services. This study concludes that improving the quality of birth certificate services in Sikka Regency requires strengthening clear, empathetic, and adaptive service communication, alongside the development of more inclusive digital service systems that accommodate community conditions.

Key Words: Service Communication, Birth Certificate, Public Service Quality

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kebutuhan fundamental dalam kehidupan masyarakat modern sekaligus menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja pemerintah. Mutu pelayanan publik mencerminkan sejauh mana negara menjalankan perannya dalam menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga negara secara adil, efektif, dan berkelanjutan. Pada tingkat pemerintahan daerah, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan aspek administratif, tetapi juga dituntut mampu membangun relasi yang baik antara aparatur pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan mendasar dalam kehidupan masyarakat modern yang mencerminkan hubungan antara negara sebagai penyedia layanan dan warga negara sebagai penerima layanan. Meningkatnya tuntutan masyarakat mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik melalui peningkatan kualitas dan kinerja layanan secara adil dan menyeluruh tanpa diskriminasi. Dalam konteks era digital, penerapan inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi menjadi kebutuhan penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, efektif, dan efisien, sekaligus meminimalkan risiko diskriminasi, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan, serta praktik pungutan liar (Rahmawati et al. 2024).

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan individu, kelompok masyarakat, maupun organisasi yang memerlukan layanan dari suatu institusi. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan orientasi utama pada pemenuhan kepuasan bagi penerima layanan. Pada hakikatnya, pelayanan publik menuntut pemberian layanan terbaik melalui upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan sebagai wujud tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Komunikasi internal dalam organisasi pemerintahan berlangsung secara vertikal, baik antara pimpinan dan bawahan maupun antarunit kerja, dengan tujuan memastikan informasi tersampaikan secara jelas dan tepat. Penyampaian informasi dapat dilakukan melalui interaksi langsung, surat edaran, memo, maupun media informasi lainnya. Komunikasi yang efektif dalam lingkungan pemerintahan berkontribusi pada kelancaran pelaksanaan tugas serta menjamin alur informasi berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Syahbanda et al. 2024).

Pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik, yang menegaskan bahwa penyelenggara layanan publik mencakup badan negara, badan usaha, maupun organisasi independen yang memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2017 turut memberikan pedoman umum sebagai acuan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik. Pada prinsipnya, tujuan utama pelayanan publik adalah memperkuat praktik demokrasi, menjamin perlindungan hak asasi manusia, meningkatkan kesejahteraan ekonomi, serta mendorong kemajuan masyarakat secara berkelanjutan. Pemerintah juga diharapkan mampu berperan dalam upaya pengentasan kemiskinan, perlindungan lingkungan hidup, pemanfaatan sumber daya alam secara bijaksana, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat dijadikan sebagai salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien (Haryanto 2025).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki kedudukan strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan berkaitan erat dengan pemenuhan hak sipil warga negara, mulai dari pengakuan identitas hukum hingga akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, sosial, dan program bantuan pemerintah. Dokumen kependudukan berfungsi sebagai dasar legalitas individu dalam sistem pemerintahan serta kehidupan bermasyarakat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menegaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui pencatatan sipil, salah satunya akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan resmi yang memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik atas peristiwa kelahiran seseorang dan diterbitkan oleh instansi pelaksana sebagai bagian dari pelayanan publik. Kutipan akta kelahiran memuat data penting seperti Nomor Induk Kependudukan, status kewarganegaraan, nama anak, tempat dan tanggal kelahiran, waktu penerbitan akta, serta pengesahan pejabat berwenang, yang keseluruhannya menjamin keabsahan data dalam register pencatatan sipil. Keberadaan akta kelahiran menjadi dasar pengakuan hukum atas identitas anak dan berperan strategis dalam pemenuhan hak sipil serta akses terhadap berbagai layanan publik lainnya (Rori et al. 2024).

Akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang memiliki arti penting karena menjadi bukti hukum awal atas keberadaan seseorang sebagai warga negara. Kepemilikan akta kelahiran tidak hanya menjamin pengakuan identitas secara legal, tetapi juga menjadi prasyarat utama dalam memperoleh berbagai layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan penerbitan akta kelahiran perlu diselenggarakan secara berkualitas, mudah diakses, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Akta kelahiran merupakan dokumen pencatatan sipil yang berfungsi sebagai bukti hukum sah atas kelahiran seseorang sekaligus sebagai identitas dasar anak yang wajib dimiliki sejak lahir. Dokumen ini memiliki peran penting dalam pemenuhan hak sipil anak serta menjadi syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan dan administrasi lainnya. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif pemerintah melalui pelayanan publik yang optimal untuk meningkatkan kesadaran dan mendorong masyarakat agar segera mengurus penerbitan akta kelahiran. Pelayanan penerbitan akta kelahiran merupakan tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah (Rendo et al. 2019).

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan penerbitan akta kelahiran menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai instansi teknis yang berwenang. Disdukcapil dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala, baik yang bersumber dari prosedur pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia, maupun kualitas komunikasi pelayanan.

Komunikasi pelayanan merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap kualitas layanan publik. Komunikasi yang efektif memungkinkan tersampainya informasi secara jelas dan terbuka serta mendorong terciptanya saling pengertian antara petugas pelayanan dan masyarakat. Sebaliknya, komunikasi yang tidak berjalan dengan baik berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpastian, ketidakpuasan, hingga menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran, komunikasi pelayanan memiliki peran strategis sejak tahap penyampaian informasi mengenai persyaratan, alur prosedur, serta estimasi waktu penyelesaian hingga penanganan pengaduan masyarakat. Penyampaian informasi yang kurang jelas, sikap aparatur yang kurang ramah, serta rendahnya empati petugas dapat menjadi hambatan serius bagi masyarakat dalam mengakses

layanan, khususnya bagi kelompok rentan seperti masyarakat berpenghasilan rendah, lanjut usia, dan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang terbatas.

Kabupaten Sikka sebagai salah satu wilayah di Indonesia memiliki kondisi geografis dan karakteristik sosial yang beragam. Keadaan ini menuntut Disdukcapil Kabupaten Sikka untuk mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang adaptif dan komunikatif. Faktor jarak wilayah, keterbatasan akses informasi, serta perbedaan tingkat pemahaman masyarakat menjadi tantangan tersendiri dalam proses pelayanan penerbitan akta kelahiran. Dalam praktiknya, pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sikka masih diwarnai oleh sejumlah keluhan masyarakat, antara lain terkait kurangnya kejelasan informasi, lamanya proses pelayanan, serta sikap aparatur yang dinilai kurang komunikatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan tidak semata-mata bersifat teknis atau prosedural, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang dibangun oleh aparatur pelayanan.

Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparatur dalam menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna. Dalam kaitan tersebut, Zeithaml menjelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi utama yang dapat dijadikan indikator untuk menilai mutu pelayanan publik agar dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang prima. Dimensi tersebut meliputi aspek tangible, yang mencakup ketersediaan sarana dan prasarana fisik, peralatan, sumber daya manusia, serta media komunikasi; reliability, yaitu kemampuan unit pelayanan dalam memberikan layanan sesuai dengan janji secara akurat dan konsisten; responsiveness, yang menunjukkan kesediaan aparatur untuk membantu masyarakat serta tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelayanan; dan competence, yang berkaitan dengan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan secara profesional (Kedoh et al. 2026).

Kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dinilai dari aspek kecepatan dan ketepatan penyelesaian layanan, tetapi juga dari pengalaman masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Sikap ramah, kemampuan aparatur dalam menjelaskan prosedur secara jelas, serta kesediaan untuk mendengarkan dan membantu masyarakat merupakan bagian penting dari kualitas komunikasi pelayanan. Oleh karena itu, komunikasi pelayanan dapat dipandang sebagai faktor penentu dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Sejalan dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah daerah dituntut untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Upaya perbaikan tersebut tidak hanya difokuskan pada penyederhanaan prosedur dan pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas dan kompetensi komunikasi aparatur pelayanan publik.

Penelitian mengenai komunikasi pelayanan dalam proses penerbitan akta kelahiran menjadi penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik komunikasi yang terjadi di lapangan serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan yang dirasakan masyarakat. Kajian ini diharapkan mampu mengidentifikasi bentuk komunikasi pelayanan yang efektif sekaligus mengungkap berbagai kendala komunikasi yang masih dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi dan urgensi yang tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian komunikasi pelayanan publik serta menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran yang lebih humanis, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik komunikasi pelayanan dalam proses penerbitan akta kelahiran serta peran komunikasi tersebut sebagai penentu kualitas layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual fenomena komunikasi pelayanan yang berlangsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian.

Subjek penelitian mencakup pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengalaman informan dalam proses pelayanan. Informan penelitian terdiri atas aparatur Disdukcapil yang menangani pelayanan akta kelahiran serta masyarakat yang pernah mengurus

penerbitan akta kelahiran. Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi terkait pola komunikasi pelayanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi aparatur dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan interaksi antara petugas dan masyarakat. Dokumentasi dimanfaatkan untuk melengkapi data melalui arsip, laporan pelayanan, regulasi, serta dokumen lain yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang berperan sebagai instrumen kunci dalam seluruh proses penelitian, mulai dari perencanaan hingga analisis data. Untuk mendukung pengumpulan data, digunakan pedoman wawancara, lembar observasi, dan catatan dokumentasi agar data yang diperoleh tetap terarah dan sistematis.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh terlebih dahulu diseleksi dan difokuskan pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Tahap akhir dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi data secara berkelanjutan guna memastikan keabsahan dan konsistensi temuan mengenai komunikasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Sikka.

C. Hasil dan Pembahasan

Komunikasi pelayanan memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Berdasarkan wawancara dengan operator pelayanan, dapat diketahui bahwa proses pelayanan akta kelahiran telah diarahkan untuk mengikuti prosedur yang berlaku, termasuk penerapan sistem pelayanan berbasis digital. Namun demikian, efektivitas pelayanan tersebut masih sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pemohon akta kelahiran belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai sistem pelayanan digital yang diterapkan oleh Disdukcapil. Kondisi ini menyebabkan masyarakat masih sering mengalami kebingungan terkait alur pelayanan, persyaratan administrasi, serta mekanisme pengajuan secara daring. Dalam situasi tersebut, komunikasi pelayanan menjadi faktor kunci untuk menjembatani kesenjangan pemahaman antara sistem yang digunakan oleh instansi dan kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan. Operator pelayanan akta kelahiran menyampaikan bahwa mereka kerap harus memberikan penjelasan berulang kepada masyarakat terkait penggunaan sistem digital, baik mengenai pendaftaran, pengunggahan dokumen, maupun tahapan verifikasi berkas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat menjadi sangat menentukan kelancaran pelayanan. Ketika komunikasi disampaikan secara sabar dan komunikatif, proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif meskipun masyarakat belum sepenuhnya menguasai teknologi.

Dari aspek tangible, pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sikka telah didukung oleh sarana pelayanan yang relatif memadai, seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, dan jaringan internet. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan media komunikasi yang ramah pengguna, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Kurangnya panduan visual atau informasi tertulis yang sederhana menyebabkan masyarakat sangat bergantung pada penjelasan langsung dari operator pelayanan. Aspek reliability dalam pelayanan akta kelahiran tercermin dari kemampuan aparatur dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur dan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, operator berupaya menyelesaikan penerbitan akta kelahiran secara tepat waktu selama persyaratan administrasi telah lengkap. Namun, keterlambatan sering terjadi akibat ketidaksiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan digital, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan pelayanan.

Responsiveness atau daya tanggap aparatur menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sikka. Operator pelayanan menunjukkan kesediaan untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, baik dalam memahami sistem digital maupun dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Sikap responsif ini menjadi bentuk

komunikasi pelayanan yang positif dan berkontribusi dalam mereduksi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun demikian, tingginya intensitas pendampingan yang harus diberikan oleh operator juga menunjukkan bahwa proses komunikasi belum sepenuhnya sistematis. Informasi yang disampaikan masih banyak bergantung pada interaksi langsung, sehingga ketika terjadi peningkatan jumlah pemohon, kualitas komunikasi berpotensi menurun akibat keterbatasan waktu dan tenaga aparatur. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan akta kelahiran.

Dari sisi competence, hasil penelitian menunjukkan bahwa operator pelayanan akta kelahiran memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai prosedur pelayanan dan penggunaan sistem digital. Kompetensi teknis ini memungkinkan aparatur untuk menjelaskan proses pelayanan kepada masyarakat. Namun, kemampuan komunikasi persuasif dan edukatif masih perlu ditingkatkan agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan lebih efektif oleh masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia. Ketidaksiapan sebagian masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan digital juga menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi pelayanan dan kondisi sosial masyarakat di Kabupaten Sikka. Dalam konteks ini, komunikasi pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses edukasi publik. Aparatur pelayanan dituntut untuk mampu menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakteristik masyarakat agar digitalisasi pelayanan akta kelahiran tidak justru menjadi hambatan akses.

Hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa komunikasi pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran, meskipun secara prosedural layanan telah sesuai dengan ketentuan. Ketika masyarakat tidak memahami sistem digital yang digunakan, mereka cenderung menilai pelayanan sebagai rumit dan lambat. Hal ini menegaskan bahwa persepsi kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman komunikasi selama proses pelayanan berlangsung. Dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran, komunikasi pelayanan yang efektif berperan penting dalam menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap institusi Disdukcapil. Kejelasan informasi mengenai persyaratan, alur pelayanan, serta estimasi waktu penyelesaian dapat mengurangi ketidakpastian dan kecemasan masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi yang terbuka dan empatik menjadi elemen penting dalam membangun hubungan yang baik antara aparatur dan masyarakat.

D. Kesimpulan

Komunikasi pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan akta kelahiran tidak hanya bergantung pada prosedur administrasi dan sistem pelayanan yang diterapkan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam menyampaikan informasi secara jelas, ramah, dan mudah dipahami. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital dalam pelayanan akta kelahiran belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Rendahnya literasi digital menyebabkan masyarakat sering mengalami kesulitan dalam mengikuti alur pelayanan dan melengkapi persyaratan administrasi. Dalam kondisi tersebut, komunikasi interpersonal antara operator pelayanan dan masyarakat menjadi faktor penentu kelancaran proses pelayanan.

Operator pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sikka pada umumnya telah memiliki kompetensi teknis yang memadai dan menunjukkan sikap responsif dalam membantu masyarakat. Aparatur berupaya memberikan pendampingan dan penjelasan secara langsung kepada pemohon yang mengalami kesulitan, sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan meskipun dihadapkan pada keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi pelayanan masih belum berjalan secara optimal dan sistematis. Ketergantungan pada penjelasan lisan serta keterbatasan media informasi yang sederhana dan mudah diakses menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, terutama ketika jumlah pemohon meningkat. Kondisi ini berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan dan kecepatan pelayanan akta kelahiran.

E. Referensi

- Okfian, H. A. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga di Kota Bandung. *Imperium: Jurnal Kajian Pemerintahan dan Kebijakan Publik* 1(1): 13-21.
- Kedoh, L, N., Agnes Loy Wete, dan Intan Mustafa. 2026. "Implementasi Komunikasi Publik Melalui

- Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka." *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial* 5(1): 159–67.
- Rahmawati, Lisna, Agus Sya'bani Arlan, dan Nida Urahmah. 2024. "IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA." *Jurnal Kebijakan Publik* 1(1 SE-Article): 25–30. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/PPJ/article/view/223>.
- Rendo, Regina Fitriani, PS, dan Annisa Purwaningsih. 2019. "Kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8(3): 22–28.
- Rori, Angela Kelly, Recky Sendouw, dan Julien Biringan. 2024. "Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung." *Academy of Education Journal* 15(2 SE-Articles): 1752–80. doi:10.47200/aoej.v15i2.2694.
- Syahbanda, Muhammad Syahrul Ramadhan, Viktor Ariestyan Sedu, Mayelus Dori Bastian, dan Lodowik N Kedoh. 2024. "E-PUSDA sebagai Media Komunikasi dan Pelayanan Publik pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Sikka." *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 4(3): 2404–10.