

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DALAM  
MENINGKATKAN HAK ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BALIKPAPAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Deva Alviano Putra

NPP. 29.1118

*Asdaf Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur  
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: Dealtra16@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** In achieving the goals and aspirations of the community, each country must have good governance. Good Governance as a service to the community is the functions of government that must be carried out in order to bring prosperity as a benchmark for the implementation of good governance. KIA is identity card children needed for Indonesian citizens 0-17 in less than a day old. Depart from that idea was, hence writers interested to have this study entitled “effectiveness identity card a issuance service to improve children rights in the department of population and civil registration Balikpapan east Kalimantan”. **Purpose:** This study aims to determine the KIA issuance service at the Population and Civil Registration Office of Balikpapan City, to find out the inhibiting factors in the issuance of Child Identity Cards by the Balikpapan City Population and Civil Registration Service, and to find out the efforts made by the Population and Civil Registration Service to overcome obstacles in the process. KIA publishing services in Balikpapan City. **Method:** In the qualitative method was used in the study with the use of measures data collection through observation, interview, and documentation. As for to analyze data using data analysis reduction, presentation of data, the withdrawal of conclusion. **Result:** In research that has been carried out, it can be concluded the department of population and civil registry Balikpapan in giving mch services have been effective because the service provided facilitate the public in processed population documents and adjusting to changes national situation as with plague covid-19 and guided with health covid-19 protocol. **Conclusion:** It could be seen from several dimensions according to the theory of the effectiveness of the program success as, j.p campbell the success of objective and. of satisfaction with the program One effort needs to be done to overcoming obstacles such as change online, based with the services the addition of a special printing services and special officers serving the kia and socializing in the internet services provider of online.

**Keywords:** Effectiveness, Services, KIA

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Dalam pencapaian tujuan dan aspirasi masyarakat, setiap negara harus mempunyai *Good Governance* (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). *Good Governance* sebagai salah satu pelayanan terhadap masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. KIA merupakan kartu identitas anak yang wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia yang berusia 0-17 tahun kurang sehari. Berangkat dari pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas A Dalam Meningkatkan Hak Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur”. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mengetahui Pelayanan penerbitan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan, mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Balikpapan, dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi hambatan dalam proses pelayanan penerbitan KIA di Kota Balikpapan. **Metode:** Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun untuk menganalisa data menggunakan analisa Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Dalam penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan KIA sudah efektif karena pelayanan yang diberikan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan telah menyesuaikan dengan perubahan situasi nasional seperti wabah covid-19 dan berpedoman dengan protokol kesehatan covid-19. **Kesimpulan:** Hal itu dilihat dari beberapa dimensi efektivitas berdasarkan teori Campbell J.P seperti keberhasilan program, keberhasilan sasaran dan kepuasan terhadap program. Salah satu upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut seperti merubah pola pelayanan KIA dengan berbasis online, penambahan mesin pencetakan khusus KIA serta petugas khusus melayani penerbitan KIA serta melakukan sosialisasi di media internet tentang pelayanan penerbitan KIA secara online. **Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, KIA

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pemerintah dalam menyikapi perkembangan penduduk telah menyusun berbagai kebijakan dalam pelayanan dan pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satunya administrasi kependudukan. Undang-Undang No. 35 tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak, pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab terhadap perlindungan anak. Dikarenakan belum adanya kartu identitas resmi terhadap anak usia dibawah 17 tahun meskipun anak tersebut telah memiliki akta kelahiran yang

merupakan dokumen kependudukan yang berisi tentang peristiwa penting kelahiran sekaligus sebagai bukti otentik asal usul dan bukti kewarganegaraan. Salah satu upayanya pemerintah menciptakan suatu program kartu identitas anak untuk menjamin kelangsungan hidup anak dan terhindar dari penculikan maupun perdagangan anak usia dini. Jumlah populasi penduduk Kota Balikpapan pada tahun 2020 tercatat sebanyak 352.802 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 335.516 jiwa berjenis kelamin perempuan. Laju pertumbuhan penduduk mencapai 2,06% setiap tahunnya. Program kartu identitas anak telah ditetapkan dan diberlakukan di kota Balikpapan berbagai macam pandangan dan tanggapan masyarakat mengenai keefektifan program tersebut mulai timbul. Beberapa masyarakat menganggap program KIA itu tidak penting. Kurangnya media penyebaran informasi dan sosialisasi tentang pelayanan program Kartu Identitas Anak di kota Balikpapan sehingga banyak masyarakat yang tidak ingin memiliki Kartu Identitas Anak (KIA). Pemerintah kota Balikpapan telah menerbitkan Peraturan Walikota Balikpapan No. 25 tahun 2015 tentang tata cara penerbitan Kartu Identitas Anak. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan tahun 2021 dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak dengan cara menyediakan loket pelayanan pengurusan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pendataan secara langsung dengan cara mendatangi sekolah di tingkat sekolah dasar untuk didata dan dicetak Kartu Identitas Anak (usia 0-16 tahun). Dan terkhusus bayi yang baru lahir telah disediakan program 3 in 1 yang dimana bayi yang baru lahir akan mendapatkan 3 dokumen sekaligus yaitu Akta Kelahiran, perubahan Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA). Sebagian sekolah dasar maupun sekolah menengah pertama menyertakan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam syarat pendaftaran sekolah di kota Balikpapan. Adapun Inovasi pelayanan yang telah diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dalam meningkatkan pelayanan penerbitan kartu identitas anak yang berusia 0-16 tahun adalah dengan kegiatan operasional 3 in 1 yang di lakukan dengan adanya ikatan oleh setiap rumah sakit bersalin yang dimana masyarakat yang baru melahirkan akan mendapatkan Akta Kelahiran, perubahan dalam kartu keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA). Kegiatan pendataan secara langsung dengan cara mendatangi setiap sekolah tingkat sekolah dasar yang berada pada setiap kecamatan. Dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara bertahap, dan masing-masing sekolah dasar menyiapkan data para siswa siswinya yang belum memiliki kartu identitas anak.

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

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan hak anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan belum melayani pengajuan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) secara mandiri atau secara langsung. Oleh karena itu kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kota Balikpapan masih tergolong cukup rendah dan jauh dari target pemerintah Kota Balikpapan. Angka tersebut dapat dilihat dalam table jumlah kepemilikan Kartu Identitas Anak berdasarkan wilayah kecamatan dibawah ini.

**Tabel 1.**  
**Kepemilikan KIA Kota Balikpapan Tahun 2015-2019**

No	Kecamatan	Jumlah anak (jiwa)	Jumlah KIA
1	Balikpapan Utara	43.807	22.071
2	Balikpapan Timur	23.165	9.765
3	Balikpapan Selatan	38.371	12.911
4	Balikpapan Tengah	27.740	18.411
5	Balikpapan Barat	25.099	23.880
6	Balikpapan Kota	21.946	14.076
	<b>Jumlah</b>	<b>180.128</b>	<b>101.114</b>

*Sumber: RENJA Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil 2021*

Berdasarkan data yang disajikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepemilikan kartu identitas anak di kota Balikpapan masih dikatakan belum memenuhi 80% dari target yang dibuat oleh pemerintah kota Balikpapan dalam perencanaan strategis kota Balikpapan tahun 2016-2021, akan tetapi jumlah kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kartu identitas anak tertinggi di wilayah kecamatan Balikpapan barat yang dimana jumlah anak yang memiliki kartu Identitas Anak sebanyak 23.880 jiwa dari 25.099 jiwa jumlah anak yang ada, sehingga didapatkan sebanyak 1.219 jiwa yang tidak memiliki Kartu Identitas Anak. Angka ketidak kepemilikan tersebut tergolong sedikit daripada wilayah kecamatan Balikpapan selatan yang notabennya wilayah kecamatan Balikpapan selatan lebih dekat dengan pusat pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak yang berada di wilayah Kecamatan Balikpapan Kota.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks efektivitas maupun dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian pertama oleh Christin Yuliani (2015) dengan judul *Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*. Penelitian deskriptif kualitatif ini menunjukkan hasil pelaksanaan one day service (ODS) berjalan dengan efektif dan sesuai dengan enam standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah. Penelitian kedua Satria Fahrudin Syah (2018) dengan judul *Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan Dalam Perwujudan Good Governance*. Penelitian deskriptif kualitatif ini menyimpulkan efektivitas dapat diukur dengan tiga faktor yaitu pencapaian tujuan, integritas dan adaptasi. Pelaksanaan pelayanan administrasi desa Sambirejo sudah efektif tapi masih perlu di optimalkan. Ketiga oleh M. Guntur Meerdika Hadi (2018) dengan judul *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur*.

Penelitian deskriptif kualitatif ini menyimpulkan efektivitas pelayanan dapat diukur dengan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan hak anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan yakni menggunakan pendapat Campbell J.P mengenai teori efektivitas.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan mengetahui Pelayanan penerbitan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan, mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Balikpapan, dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi hambatan dalam proses pelayanan penerbitan KIA di Kota Balikpapan.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penulis mengumpulkan data dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Adapun informan penelitian terdiri Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, dan masyarakat. Data-data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik berupa wawancara semiterstruktur, observasi partisipan, serta dokumentasi Adapun analisisnya menggunakan pendapat Campbell J.P mengenai teori efektivitas. Untuk menganalisis teori tersebut digunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yakni, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan hak anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan pengukuran/indikator yakni menggunakan pendapat Campbell J.P mengenai teori efektivitas. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut.

### **3.1. Keberhasilan Program**

Dalam meningkatkan keberhasilan program yang dilakukan pelayanan Disdukcapil Kota Balikpapan baik dengan mengadakan mesin pencetak yang terpisah dengan KTP-El juga dengan memaksimalkan

petugas yang khusus untuk mencetak KIA, maupun konsistensi dalam memaksimalkan pelayanan seperti yang telah disebutkan bertujuan untuk meningkatkan persentase cakupan penerbitan KIA tersebut sehingga mampu memenuhi target sbagai tujuan bagi Disdukcapil Kota Balikpapan dimana berarti pelayanan yang diberikan sudah baik dimana dapat diartikan juga masyarakat sudah mendapatkan pelayanan dari Disdukcapil Kota Balikpapan dalam hal Kartu Identitas Anak. . Adapun peningkatan cakupan penerbitan KIA (dan dokumen kependudukan lainnya pada program 3 in 1) beserta targetnya dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel 2.**  
**Realisasi Capaian Kinerja 2019 dan 2020**

No	Indikator Kinerja Utama (IKU) Target 2019 dan 2020	Rumus Pengukuran	Realisasi pada tahun 2019	Realisasi pada tahun 2020
1	Cakupan penerbitan Akta Kelahiran = 87% (2019) 88% (2020)	$\frac{\text{Jml Kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan}}{\text{Jml kelahiran yang terjadi}} \times 100\%$	$\frac{188.313}{204.582} \times 100\% = 92,05\%$	$\frac{212.445}{228.174} \times 100\% = 93,11\%$
2	Cakupan penerbitan KIA = 80% (2019) 85% (2020)	$\frac{\text{Jml Anak Usia 0–16 Tahun yang punya KIA}}{\text{Jml Anak Usia 0–16 Tahun}} \times 100\%$	$\frac{102.663}{188.351} \times 100\% = 54,1\%$	$\frac{132.570}{209.691} \times 100\% = 63,22\%$
3	Cakupan penebitan KK = 100% (2019) 100% (2020)	$\frac{\text{Jml KK yang diterbitkan}}{\text{Jml Kepala Keluarga}} \times 100\%$	$\frac{236.479}{236.479} \times 100\% = 100\%$	$\frac{236.293}{236.293} \times 100\% = 100\%$

*Sumber: Renja Disdukcapil Kota Balikpapan Tahun 2021 dan 2022, diolah oleh Penulis*

Adapun alur pelayanan penerbitan KIA secara online sebagai berikut:

1. Akses

<http://capil.balikipapan.go.id>

2. Pilih menu “layanan online (semua jenis layanan dukcapil online)”

Belum punya akun, cara mendaftarkan akun dengan cara:

1. pilih belum punya akun
2. masukan nomor telepon
3. masukan alamat email
4. masukan kata sandi
5. ulangi kata sandi
6. tulis ulang kode captcha

Sudah punya akun, cara login akun:

1. masukan nomor telepon
2. masukan kata sandi
3. tulis ulang kode captcha

3. Pilih tanda “+”/tambah permohonan baru

4. Pilih “kartu identitas anak”

5. Pilih “ya, saya mengerti dan bersedia untuk melanjutkan”

6. Lengkapi form yang tersedia:

1. Masukkan nomor telpon yang aktif
2. Masukkan alamat email yang aktif
3. Masukkan NIK pemohon dan nomor Kartu Keluarga pemohon
4. Masukkan nama lengkap pemohon dan nomor Akta Kelahiran anak yang akan dibuatkan KIA

7. Lengkapi form yang tersedia:

Upload berkas persyaratan berupa:

- a. Kartu Keluarga
- b. Akta Kelahiran anak
- c. Foto anak

8. Berikan “catatan tambahan” apabila diperlukan

9. Centang “saya menyetujui syarat dan ketentuan diatas”

10. Klik “kirim permohonan”

11. Pemohon menerima notifikasi dari website bahwa KIA telah dapat dicetak.

12. Pemohon dapat memilih cara pengambilan KIA, diantar dengan gosend atau mengambil secara langsung di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Balikpapan.

Pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan berupaya untuk dapat mengurangi biaya ataupun tenaga bagi masyarakat misalnya dengan program jemput bola ke sekolah, lalu dapat menghemat waktu dengan adanya program 3 *in* 1 sehingga bisa langsung mendapat KIA saat anak lahir dimana Disdukcapil Kota Balikpapan yang sudah bekerjasama dengan rumah sakit yang ada di Balikpapan akan langsung mengeluarkan KIA, KK dan Akta Kelahiran berdasarkan permohonan yang diajukan oleh pihak rumah sakit apabila ada bayi yang baru lahir. sejak 2014 Disdukcapil Kota Balikpapan memulai kerjasama dengan rumah sakit yang ada di Balikpapan agar bisa mengeluarkan KIA, KK dan Akta Kelahiran sekaligus saat ada bayi yang dilahirkan, tujuannya agar penerbitan KIA dapat menjangkau target dengan cara yang cepat. Sebelum pandemi ini juga jemput bola ke sekolah sudah dilakukan secara bertahap untuk pendataannya dengan tujuan juga untuk menghemat waktu dan jarak, namun karena pandemi sehingga pendataannya terhenti, jadi kini dalam proses untuk penerbitannya saja. Selain itu ya kami juga mengadakan mesin pencetak khusus KIA jadi waktunya lebih hemat dalam penerbitan. langkah yang telah dilakukan ini bertujuan untuk meminimalisir beberapa hal seperti yang telah disebutkan di atas, dimana dengan melakukan jemput bola ke sekolah-sekolah maka orang tua siswa tidak perlu datang ke Disdukcapil Kota Balikpapan untuk mengurus KIA anaknya, kemudian juga dengan program 3 *in* 1 orang tua bayi yang baru lahir juga sama tidak perlu menghabiskan waktu dan menempuh jarak untuk datang ke Disdukcapil Kota Balikpapan. Penerbitannya sendiri juga lebih cepat karena sudah memiliki mesin pencetak sendiri tanpa harus bergantian dengan mencetak KTP. Pandemi datang dan menjadikan banyak kegiatan dibatasi untuk sementara, termasuk kegiatan belajar tatap muka di sekolah sehingga program jemput bola terhenti dan menyebabkan tidak adanya pendataan KIA lebih lanjut yang kemudian penerbitan pun tidak bertambah. meminimalisir kegiatan masyarakat untuk datang ke Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan maka dikembangkanlah pelayanan secara *online* yaitu melalui *website* Disdukcapil Kota Balikpapan yang mana terkait dengan KIA sendiri juga diberlakukan pelayanan ini yang kemudian pelayanan KIA secara *online* ini baru ditambahkan pada bulan November 2021. Meminimalisir kegiatan masyarakat untuk datang ke Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan maka dikembangkanlah pelayanan secara *online* yaitu melalui *website* Disdukcapil Kota Balikpapan yang mana terkait dengan KIA sendiri juga diberlakukan pelayanan ini yang kemudian pelayanan KIA secara *online* ini baru ditambahkan pada bulan November 2021. menguntungkan pemberi layanan karena tugas untuk melayani di bagian *front office* lebih ringan dimana kini hanya bertugas menyerahkan Kartu Identitas Anak yang sudah jadi kepada masyarakat apabila masyarakat lebih memilih untuk mengambil langsung tanpa harus menjalani tugas untuk menerima berkas-berkas dan memeriksanya. Dari data yang telah dipaparkan diatas program pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Balikpapan telah mencapai target nasional serta melebihi dengan itu membuktikan bahwa program tersebut sudah efektif.



### **3.2. Keberhasilan Sasaran**

Keberhasilan sasaran dapat dilihat dari jumlah masyarakat dibawah 17 tahun kurang sehari yang telah mendapatkan kartu identitas anak (KIA). Peneliti telah mengamati secara langsung dilapangan dengan wawancara secara langsung dengan orang tua anak maupun anak yang berusia 17 tahun kurang sehari. Pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan khususnya pada pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ini tentunya menempuh proses dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pelayanan seperti apa untuk meningkatkan cakupan sasaran penerbitannya, di samping itu tentu ada pilihan sebagai alternatif dari keputusan dimana ialah dapat memenuhi dan mendekati kriteria serta memiliki resiko yang kecil. Kartu Identitas Anak di Kota Balikpapan pernah menggunakan pelayanan dalam bentuk jemput bola ke sekolah-sekolah untuk memasukkan data anak-anak di sekolah tersebut agar bisa diterbitkan KIA yang bersangkutan. Tidak tercapainya sasaran penerbitan KIA di Kota Balikpapan ialah salah satu alasan karena terhentinya program jemput bola ke sekolah-sekolah yang disebabkan adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan pembelajaran secara daring sehingga data anak-anak yang hendak diterbitkan KIA-nya tidak ada. Satu-satunya alternatif yang dapat diandalkan untuk menambah cakupan penerbitan KIA ialah dengan program *3 in 1* karena setiap bayi baru lahir maka rumah sakit yang menanganinya akan langsung mengajukan pembuatan KIA untuk bayi tersebut. Di sisi lain sebenarnya program ini hanya menambah cakupan penerbitan KIA terhadap bayi saja, namun tidak menjangkau kepada anak-anak yang lahir sebelum Kartu Identitas Anak ini diundangkan. Dengan menambahkan pelayanan KIA ke dalam *website* Disdukcapil Kota Balikpapan, yang mana pelayanan ini baru ditambahkan pada November 2021 dimana sebelumnya pelayanan ini saja yang tidak ada secara *online* padahal untuk dokumen kependudukan yang lain telah ada di dalam *website* tersebut. Disdukcapil Kota Balikpapan memasukkan pelayanan KIA ke dalam *website* Disdukcapil Kota Balikpapan agar terjangkau oleh masyarakat atau secara tidak langsung menjemput bola melalui ponsel masyarakat. Harapannya dengan ditambahkannya pelayanan KIA secara *online* sebagai alternatif ini tentu agar dapat menjangkau masyarakat yang hendak menerbitkan KIA, karena program jemput bola kan sudah tidak dijalankan lagi semenjak adanya pembelajaran daring. Pada pelaksanaannya memang ternyata data dan berkas yang masuk tidak dapat diubah-ubah oleh pegawai yang bertugas memverifikasi, sehingga memang tugasnya hanya memverifikasi kebenaran datanya saja apakah sesuai dengan berkas yang diunggah atau tidak. Pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak sebagai sebuah terobosan agar anak-anak di bawah usia 17 tahun dapat memiliki kartu identitasnya yang mudah dibawa, dimana KIA ini berupa kartu yang berisi identitas diri seorang anak dan juga barcode.

### **3.3. Kepuasan Terhadap Program**

Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Balikpapan agar menciptakan suatu pelayanan yang memudahkan setiap golongan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Pelayanan Kartu Identitas Anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Balikpapan sangat memudahkan bagi masyarakat. Dalam pembuatan kartu

identitas anak pemohon cukup mempunyai akun di portal <http://capil.balikpapan.go.id> dan dapat diakses darimanapun dan kapanpun. Dalam pengambilan kartu yang telah dicetak pemohon diberikan 2 pilihan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang pertama pemohon dapat langsung mendatangi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan yang kedua pemohon dapat mengirimkan kartu tersebut dengan menggunakan jasa ojek online (gojek). Dengan adanya dua pilihan tersebut masyarakat kota balikpapan merasa sangat puas terhadap pelayanan penerbitan kartu identitas anak, terkhusus pada pilihan pengantaran secara langsung kerumah dengan aplikasi ojek online (Gojek), jadi masyarakat tidak mesti harus pergi langsung ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota balikpapan. Pelayanan kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah sangat efektif karena memudahkan masyarakat dalam pembuatan maupun pengambilannya. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merespon secara langsung kritik dan masukan dari masyarakat kota balikpapan sehingga menjadi acuan untuk terus menerus membuat suatu pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien.

### **3.4. Kendala dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan**

#### **a. Pandemi Covid-19**

Hal inilah yang menjadi salah satu hambatan yang harus dihadapi Disdukcapil Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan, termasuk pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak. Covid-19 ini menjadi hambatan yang cukup memberikan dampak yang besar bagi pelayanan penerbitan KIA dimana program yang baru berjalan secara nasional semenjak tahun 2016 ini tidak dapat berjalan secara maksimal. Terhentinya program jemput bola ke sekolah-sekolah yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan sebagaimana dijelaskan dalam Renja Disdukcapil Kota Balikpapan Tahun 2022 yaitu “Pada tahun 2020 penerbitan KIA belum mencapai target hal ini disebabkan dimasa pandemic covid-19 dimana anak sekolah belajar melalui daring sehingga penerbitan KIA masih terbatas”.

#### **b. Sarana Prasarana yang Terbatas**

Terkait penerbitan Kartu Identitas Anak tentu memerlukan alat pencetak kartu. Terdapat 1 (satu) komputer dan 1 (satu) mesin print yang khusus digunakan untuk memproses pencetakan KIA. mesin pencetak KIA saat itu hanya tersedia 1 secara khusus, selebihnya harus bergantian dengan mesin pencetak KTP-El yang tentu saja ini memakan waktu dalam penerbitannya belum lagi yang menjadi prioritas oleh Disdukcapil Kota Balikpapan ialah menerbitkan KTP-El sebagai dokumen kependudukan yang sangat dibutuhkan yang kemudian berakibat pada tidak tercapainya target cakupan penerbitan KIA.

#### **c. Sumberdaya Manusia yang Terbatas**

Masih sedikit untuk banyaknya permohonan layanan yang diterima, terutama untuk petugas di back office yaitu yang menjadi operator website Disdukcapil Kota Balikpapan, menjadi admin di Instagram Disdukcapil Kota Balikpapan dan admin WhatsApp Disdukcapil Kota Balikpapan yang harus menjawab banyaknya pertanyaan masyarakat mengenai layanan di Disdukcapil Kota Balikpapan

termasuk layanan untuk menerbitkan KIA. Pada front office sendiri sebagaimana mesin pencetak KIA sebelumnya tidak ada secara khusus maka yang bertugas secara khusus pun tidak ada sehingga yang mengoperasikannya sama dengan yang mengoperasikan penerbitan KTP-El.

d. Pelayanan Penerbitan KIA di *Website* Disdukcapil Kota Balikpapan

Yang menjadi penghambat dalam hal ini ialah karena website Disdukcapil Kota Balikpapan dengan segala pelayanan daringnya merupakan hal baru bagi masyarakat Kota Balikpapan sendiri ditambah untuk pelayanan penerbitan KIA sendiri baru ditambahkan ke dalam website tersebut pada November 2021 sehingga untuk menjangkau anak usia sekolah yang belum mendapat giliran jemput bola masih terbilang sangat baru. Bentuk digitalisasi pelayanan publik seperti ini agaknya bersaing dengan hal yang sifatnya hiburan semata, sehingga memang transformasi pelayanan dari yang luring menjadi daring sendiri disamping memudahkan namun juga menjadi penghambat karena harus melalui masa penyesuaian.

### **3.5. Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan**

a. Upaya dalam menghadapi Pandemi *Covid-19*

Disdukcapil Kota Balikpapan dalam menangani terhentinya program jemput bola ke sekolah-sekolah yang disebabkan terhentinya kegiatan pembelajaran secara tatap muka akibat Pandemi Covid-19 ini. Disdukcapil Kota Balikpapan memiliki *website* yang menyediakan segala informasi mengenai kependudukan di Kota Balikpapan serta pelayanan secara *online* dan untuk menangani masalah yang sudah disebutkan maka pelayanan penerbitan KIA kemudian ditambahkan pula ke dalam *website* tersebut sehingga diharapkan dapat menjadi upaya agar tercapainya cakupan penerbitan KIA karena data yang dimohonkan untuk penerbitan KIA dapat diunggah melalui *website* tersebut meskipun sudah tidak lagi melakukan jemput bola ke sekolah-sekolah.

b. Upaya dalam Menghadapi Sarana Prasarana yang Terbatas dan Sumberdaya Manusia yang Terbatas

Disdukcapil Kota Balikpapan menambah sarana prasarana berupa mesin pencetak baru khusus untuk menerbitkan KIA lengkap beserta perangkat komputer untuk mengoperasikannya, serta menyediakan loket khusus untuk pengambilan KIA yang tentu juga bersamaan dengan upaya ini maka ada penambahan sumberdaya manusia yang bertugas untuk menangani penerbitan KIA. Meskipun sudah terdapat mesin pencetak khusus KIA, namun mesin pencetak KTP-El juga masih digunakan untuk mencetak KIA ketika sedang tidak digunakan untuk mencetak KTP-El agar semakin mengoptimalkan pelayanan penerbitan KIA. Selain itu, upaya lain yang hendak dilakukan oleh Disdukcapil diupayakan penerbitan KIA secara massal untuk usia 0-5 Tahun, karena pada usia tersebut tidak memerlukan foto pada KIA sehingga penerbitan massal dapat dilakukan berdasarkan data Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.

c. Upaya dalam Menghadapi Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak di *Website* Disdukcapil Kota Balikpapan

Disdukcapil Kota Balikpapan telah melakukan sosialisasi di akun Instagram @disdukcapilbpn. Selain itu upaya kerjasama Disdukcapil Kota Balikpapan dengan rumah sakit di Kota Balikpapan dalam menjalankan program 3 in 1 juga membantu pengenalan *website* Disdukcapil Kota Balikpapan kepada masyarakat. Semua upaya ini dilakukan sembari terus meningkatkan *website* Disdukcapil itu sendiri agar lebih mudah digunakan.

### 3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan hak anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur sebagaimana berfokus pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan hak anak. Sebagaimana dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan hak anak dengan menggunakan teori efektivitas oleh Campbell J.P yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, dan kepuasan terhadap program. Dari teori efektivitas tersebut setelah dianalisis didapatkan pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan sudah efektif seperti halnya penelitian oleh Christin Yuliani (2015) mengenai Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo karena pelaksanaan one day service (ODS) berjalan dengan efektif dan sesuai dengan enam standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah seperti tiga dimensi atau tolok ukur dalam pengukuran efektivitas pada penelitian ini..

Dalam hal faktor penghambat pada penelitian yang dilakukan yaitu pandemi Covid-19 yang menghentikan program jemput bola ke sekolah-sekolah, terbatasnya sarana dan prasarana, terbatasnya sumberdaya manusia baik di *front office* maupun *back office*, dan kurangnya sosialisasi pelayanan penerbitan KIA secara *online*. Mengenai hambatan yang terjadi pada pelayanan KIA di Disdukcapil Kota Balikpapan ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan yang dijalankan namun pada pelaksanaannya masih kurang maksimal. Seperti halnya dalam penelitian Satria Fahrudin Syah (2018) dimana terdapat juga faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan Dalam Perwujudan Good Governance yakni pencapaian tujuan, integritas dan adaptasi. Pelaksanaan pelayanan administrasi desa. Namun dalam pelaksanaan tersebut juga belum optimal sebagaimana yang diharapkan. Seperti halnya juga dalam penelitian M. Guntur Merdika Hadi (2018) dimana faktor Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur dipengaruhi oleh faktor yang sama seperti penelitian ini yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program. Dalam mengatasi kendala tersebut upaya yang dilakukan yaitu diantaranya melalui melakukan pelayanan penerbitan KIA secara *online*, menambah mesin pencetak khusus KIA, menambahkan operasional di loket khusus KIA di *front office* serta di *back office*, dan melakukan sosialisasi baik

melalui akun instagram, rapat pertemuan dengan lurah dan camat secara rutin, hingga ke rumah sakit. Harapannya dengan adanya upaya-upaya yang telah dilakukan dapat memberikan *impact* yang baik dalam pelayanan KIA yang dilakukan Disdukcapil Kota Balikpapan sebagaimana seperti yang diharapkan pastinya yakni pelayanan secara maksimal kepada masyarakat Kota Balikpapan khususnya dalam penertiban administrasi kependudukan dan pencatatan sipil..

#### **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan sudah efektif. Dilihat dari 3 dimensi berupa telah mencapai target nasional serta melebihi target, meningkatkan jumlah anak yang telah memiliki kartu identitas anak, dan masyarakat merasa sangat puas dengan adanya pelayanan online yang memudahkan. Hambatan dalam pelayanan kartu identitas anak yaitu pandemi Covid-19 yang menghentikan program jemput bola ke sekolah-sekolah, terbatasnya sarana dan prasarana, terbatasnya sumberdaya manusia baik di *front office* maupun *back office*, dan kurangnya sosialisasi pelayanan penerbitan KIA secara *online*. Upaya yang dilakukan Disdukcapil kota Balikpapan yaitu melakukan pelayanan penerbitan KIA secara *online*, menambah mesin pencetak khusus KIA, menambahkan operasional di loket khusus KIA di *front office* serta di *back office*, dan melakukan sosialisasi baik melalui akun instagram, rapat pertemuan dengan lurah dan camat secara rutin, hingga ke rumah sakit.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat dari Campbell J.P mengenai teori efektivitas.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan hak anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media  
Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada  
Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia

Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset

Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.

Mutiarin, dyah dan Arif Zainuddin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nababan, Diana. 2008. *Intisari Bahasa Indonesia untuk SMA*. Jakarta: Kawan Pustaka

Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. 215. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Pambudi, Hassan. 1981. *Dasar dan Teknik Penerbitan Buku*. Jakarta: Sinar Harapan Tersedia

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: CV Citra Utama

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28B ayat 2

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak

Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 25 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak

Ali, Muhammad A, “*Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.Com di Samarinda*”, eJournal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 2

Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan. 2021. Kota Balikpapan dalam Angka 2021: Katalog BPS. Internet

Christin Yuliani. 2015. *Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*.

Fadhil, Muhammad dan M. Ilham. “*Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*”, Jurnal Registratie Vol. 1

Satria Fahrudin Syah. 2018. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan Dalam Perwujudan Good Governance*.

M. Guntur Merdika Hadi. 2018. *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur*.

Linda Rahmawati. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

<https://kaltim.tribunnews.com>. *Disdukcapil Balikpapan Targetkan 50 Ribu KIA Selesai Sebelum Tahun Ajaran Berakhir*. Sabtu, 28 Agustus 2021  
<https://kaltim.tribunnews.com>. *Potensi Kuota Capai 220 Ribu, Baru 3 Ribu Anak di Balikpapan Miliki Kartu Identitas Anak*. Sabtu, 28 Agustus 2021  
<https://www.bps.go.id>. Jumat, 27 Agustus 2021

