

**PELAKSANAAN PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI APLIKASI
JAGA KENDARI (JARI) DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
KENDARI PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

MUHAMMAD RIFKY HAEKAL
NPP. 29.1324

*Asdaf Provinsi Sulawesi Tenggara
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:

rifkyhaekal29@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research). Child Identity Card is one of the policies issued by the government through the Ministry of Home Affairs, namely the Minister of Home Affairs Regulation Number 2 of 2016 concerning Child Identity Cards. This study aims to analyze the implementation of Child Identity Card Services through the Kendari Guard Application (JARI) at the Kendari City Population and Civil Registration Service to see the success and implementation of services carried out by the Kendari City Population and Civil Registration Service. **Purpose:** To find out and analyze the implementation of child identity card services through the JARI application at the Kendari City Population and Civil Registration Office. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation. **Result:** The findings from MCH services through the JARI application are that there are still limitations regarding online service support facilities and infrastructure, both because of the limited availability of wifi, network disturbances, and not all people use smartphones. **Conclusion:** the implementation of MCH services through the Kendari guard application (JARI) at the Kendari City Population and Civil Registration Service has been going quite well, seen from the good socialization results, the quality, attitude and loyalty of employees are quite good, cooperation with various related agencies, and achieving targets. what was given by the director general of civil society was more than the target given. **Keywords:** Implementation, Services, The Child Identity Card, Jaga Kendari (JARI) Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Kartu Identitas Anak merupakan salah satu kebijakan yang telah dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk melihat keberhasilan dan suatu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. **Tujuan:** Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi JARI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. **Metode:** Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, dimana penulis mendapatkan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan dari pelayanan KIA melalui aplikasi JARI yakni masih adanya keterbatasan tentang sarana dan prasarana penunjang pelayanan secara daring, baik karena terbatasnya ketersediaan wifi, gangguan jaringan, serta belum semua masyarakat menggunakan smartphone. **Kesimpulan:** pelaksanaan pelayanan KIA melalui aplikasi jaga kendari (JARI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah berjalan dengan cukup baik dilihat dari hasil sosialisasi yang sudah baik, kualitas, sikap dan loyalitas pegawai yang cukup baik, kerjasama dengan berbagai instansi terkait, serta pencapaian target yang diberikan dirjen cukup melebihi target yang di berikan. **Kata kunci:** Pelaksanaan, Pelayanan, Kartu Identitas Anak, Aplikasi Jaga Kendari (JARI)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia termasuk kedalam negara dengan jumlah populasi penduduk tertinggi didunia, dalam hal ini Indonesia berada di urutan ke 4 jumlah populasi penduduk tertinggi di dunia dengan jumlah penduduk berkisar 270,20 juta jiwa pada tahun 2020, sekitar 246,74 juta jiwa penduduk tinggal sesuai alamat Kartu Keluarga (KK), lalu sekitar 23,47 juta penduduk lainnya tinggal tidak sesuai dengan alamat Kartu Keluarga (KK). Pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan. Menurut Sumaryadi (2010:70-71) secara operasional, masyarakat memperoleh pelayanan terbagi dalam dua jenis yaitu; Pertama, pelayanan yang diberikan kepada seluruh masyarakat, seperti pengadaan sarana dan prasarana transportasi, pengadaan lembaga kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, penjagaan ketertiban, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan kepada seseorang yaitu berupa kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi pada era Revolusi Industri 4.0, seluruh aktivitas kehidupan masyarakat dalam berbagai sektor mengalami kemajuan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencatat peristiwa kependudukan serta peristiwa penting yang dialami masyarakat harus terekam, oleh karena itu pemerintah mengeluarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Pasal 63 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, penulis dapat menyimpulkan bahwa setiap warga negara atau orang asing yang mempunyai izin tinggal tetap dan berusia 17 tahun serta telah/perna kawin wajib mempunyai KTP-el. Pemerintah dalam pelaksanaan pendataan penduduk masih dianggap kurang akurat terfokus pada pendataan bagi penduduk yang berusia dibawah 17 tahun. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas anak, penulis dapat menyimpulkan Penerbitan KIA bertujuan sebagai perlindungan atas hak konstitusional warga negara dan juga untuk peningkatan pendataan warga negara. Dalam penerbitanya Kartu Identitas Anak dikategorikan dalam dua jenis yaitu bagi anak yang berusia 0-5 tahun dan anak yang berusia 6-17 tahun. Kepimilikan KIA merupakan suatu bentuk pencatatan data diri maupun identitas dari seorang anak, seperti yang kita ketahui anak merupakan penerus cita-cita bangsa di masa depan bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Jumlah penduduk di Kota Kendari sebesar 343.320 orang. Permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari yaitu enggan masyarakat dalam hal ini para orang tua mengurus KIA dikarenakan kesibukannya dalam bekerja, terkendala akses yang jauh (bagi pemukiman pesisir) sehingga beralasan tidak memerlukan KIA, serta kurangnya pemahaman orang tua akan pentingnya anak memiliki KIA. Atas dasar permasalahan tersebut terciptanya aplikasi Jaga Kendari (JARI) ini sebagai salah satu strategi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang salah satunya yaitu Kartu Identitas Anak, sehingga pemerintah mengharapkan meningkatnya kesadaran masyarakat dalam hal ini orang tua untuk mengurus Kartu Identitas Anak sehingga dapat mewujudnya tertib Administrasi Kependudukan.

Aplikasi JARI adalah sebuah aplikasi untuk memberikan layanan administrasi pemerintahan oleh Pemerintah Kota Kendari agar terbebas dari KKN. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, mengajak masyarakat Kota Kendari yang akan mengurus administrasi kependudukan seperti halnya Kartu Identitas Anak melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI), agar memudahkan kepengurusan administrasi kependudukan dalam meningkatkan tertib administrasi. agar memudahkan kepengurusan administrasi kependudukan dalam meningkatkan tertib administrasi. Dimana dalam aplikasi Jaga Kendari (JARI) ini masyarakat tidak perlu repot-repot pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengambil persyaratan dokumen kependudukan serta mengantri untuk mengambil nomor antrian, karena melalui aplikasi Jaga Kendari (JARI) ini kita dapat melihat persyaratan dan mengambil nomor antrian secara online dalam mengurus Kartu Identitas Anak.

Dalam skripsi ini penulis menganalisis pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Oleh karena itu penulis mengangkat kedalam sebuah skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI APLIKASI JAGA KENDARI (JARI) DALAM MENINGKATKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KENDARI PROVINSI SULAWESI TENGGARA.”**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kartu Identitas Anak merupakan salah satu kebijakan yang telah dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk melihat keberhasilan dan suatu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Novni Putriani, 2015, dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten mukumo. menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya Pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu identitas anak di capil mukumo belum efektif, dikarenakan terdapat pelaksanaan pelayanan yang belum terpenuhi, prosedur kerja pegawai yang belum berjalan dengan baik, SDM yang masih kurang serta fasilitas masih terbilang minim. Oleh karena itu

perlu perhatian lebih dari pemerintah mengenai ketersediaan tenaga SDM dan fasilitas penunjang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang hendak mengurus kartu identitas anak. Kedua, Ida Ayu Iswariyati, I Wayan Parsa, I Ketut Suardita, 2018), dengan judul Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak di Kota Denpasar Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kartu Identitas Anak belum terlaksana secara optimal di Kota Denpasar, dikarenakan kepemilikan KIA di Kota Denpasar baru mencapai 25%, masih sekitar 75% anak belum memiliki KIA, ini dikarenakan pemerintah mendapatkan beberapa faktor penghambat pelaksanaan berupa kurangnya sarana dan prasarana, biaya dalam pelaksanaan, kurang informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan.

Ketiga, Mailyvia Ramadhanty, 2018, dengan judul Pelaksanaan Penerbitan Kartu Identitas Anakn (KIA) via *Whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Pelaksanaan Penerbitan KIA di Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah berjalan secara optimal, tetapi ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan penerbitan KIA tersebut, yaitu belum ada nya peraturan daerah yang mengatur KIA, masih banyak daerah yang sulit di jangkau, mayoritas mata pencaharian pedagang dan enggan meninggalkan pekerjaan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi JARI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi JARI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi hambatan pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi JARI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

II. METODE

Sugiyono (2012:29) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak Bahwa Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia belum mencapai 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dari hasil penelitian yang penulis laksanakan penulis mendapatkan bahwasanya pengaturan terkait KIA di Kota Kendari belum diatur lebih rinci oleh peraturan daerah atau Walikota artinya masih merujuk secara umum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Untuk melihat hasil penelitian lebih dalam penulis menganalisis fokus penelitian yaitu memaparkan hasil kejadian yang tinjau terhadap fakta ataupun kejadian hasil dari pengamatan dan pengkajian atas dasar data dan fakta dengan model implementasi oleh Edward III. Menurut Edward III dalam Agustino (2017) untuk mengukur pengaruh implementasi dapat digunakan 4 (empat) variable yaitu Struktur Birokrasi, sumber daya, disposisi, dan Komunikasi.

3.1.1 Struktur Birokrasi

Struktur organisasi pelaksana suatu kebijakan mempunyai pengaruh penting pada pelaksanaan pelayanan. Menurut Edward III ada 2 (dua) hal penting yang harus diperhatikan pada struktur organisasi, dimana prosedur-prosedur dan ukuran dasar kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berawal dari dalam (internal) organisasi tersebut, kedua adalah fragmentasi yang berasal dari luar (eksternal) organisasi tersebut. Tanggung jawab atas suatu bidang kebijakan tidak semata-mata untuk menyatukan pada suatu instansi melainkan menyebar pada berbagai organisasi.

3.1.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari bahwa untuk Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) secara tertulis belum ada, sehingga secara umum masih mengacu pada Peraturan Menteri dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Untuk pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Aplikasi Jaga Kendari hampir sama seperti diatas tetapi sebelum pemohon menyerahkan persyaratan penerbitan Kartu Identitas Anak, terlebih dahulu pemohon mengecek blanko yang tersedia di Aplikasi Jaga Kendari, jika blanko masih tersedia, selanjutnya pemohon atau orang tua anak mengambil nomor antrian secara online melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI), lalu melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) pemohon atau orang tua anak dapat melihat secara *real time* nomor antrian berapa yang sedang dipanggil.

3.1.1.2 Hubungan Koordinasi Instansi Yang Terkait

Koordinasi serta kerjasama yang baik antar instansi akan membuat keberhasilan suatu pelaksanaan program kebijakan akan meningkat. pada pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Kendari telah terjadi kerja sama yang baik kepala beberapa instansi yang ada.

3.1.2 Sumber Daya

Sumber daya adalah suatu faktor yang menentukan keberhasilan dari suatu pelaksanaan. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan tersedianya sumber daya yang menentukan keberhasilan suatu pelaksanaan. Sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana dan pendanaan termasuk ke dalam indikator sumber daya agar suatu pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

3.1.2.1 Jumlah SDM

Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan untuk melayani masyarakat.

3.1.2.2 Kualitas SDM

Operator KIA tersebut telah memahami dengan baik dari alur proses sampai penerbitan KIA dan sudah berpengalaman dalam mengoperasikan alat cetak KIA tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dalam pelayanannya, setiap hari para pegawai mendapatkan shift jaga di bagian loket agar lebih teratur dalam pembagian kinerja pegawai.

3.1.2.3 Penganggaran dan Pendanaan

Penganggaran dan pendanaan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu pelaksanaan dan implementasi agar tercapainya tujuan pelaksanaan.

3.1.2.3 Fasilitas Sarana dan Prasarana Pendukung Pelaksanaan

Sarana dan Prasarana merupakan hal yang penting dalam suatu pelaksanaan program. Sarana yang mendukung akan membuat tujuan program dapat tercapai dengan baik. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai pelaksanaan pelayanan akan terhambat. Sarana dan prasarana tidak bisa terlepas atas sebuah proses pelaksanaan, kurang sarana dan prasarana yang memadai dapat membuat pelaksanaan pelayanan menjadi tidak maksimal dan kurang baik, maka dari itu sarana dan prasarana sebagai salah satu faktor penting dalam suatu pelaksanaan pelayanan. Sarana dan prasarana tidak bisa terlepas atas sebuah proses pelaksanaan, kurang sarana dan prasarana yang memadai dapat membuat pelaksanaan pelayanan menjadi tidak maksimal dan kurang baik, maka dari itu sarana dan prasarana sebagai salah satu faktor penting dalam suatu pelaksanaan pelayanan.

3.1.3 Disposisi

Merujuk pada pendapat Edward III dalam Agustino, disposisi atau sikap pelaksana menjadi salah satu faktor untuk dapat melihat pengaruh dari suatu implementasi program. Para pelaksana harus bersikap profesional dalam menerima suatu kebijakan, jika dilaksanakan dengan baik dan profesional maka hasilnya akan baik juga. Sebaliknya jika tingkah laku dari pelaksana menyimpang, maka suatu pelaksanaan program akan mengalami kesulitan dan tidak berjalan dengan baik.

3.1.3.1 Sikap dan Etika Pelaksana

Sikap baik yang ditunjukkan pelaksana pelayanan dapat menjadi nilai lebih dalam suatu keberhasilan pelayanan, masyarakat akan merasa lebih puas dalam hal pelayanan ketika pelaksana menunjukkan sikap yang baik dan berintegritas yang tinggi.

3.1.3.2 Produktifitas Kerja

Melihat sejauh mana pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari terhadap pelaksana. Dilihat dari target nasional yang di berikan Dirjen dukcapil berupa 30% persen untuk kab/kota di Provinsi Sulawesi Tenggara,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah mencetak Kartu Identitas anak sebesar 31% persen yang dimana telah memenuhi target yang telah ditentukan.

Hal tersebut merupakan hal patut di apresiasi karena meskipun dalam keadaan pandemi covid-19 dan segala keterbatasan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari Dapat memenuhi target yang telah diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa Disdukcapil Kota Kendari memiliki Produktifitas Kerja yang tinggi.

3.1.4 Komunikasi

Komunikasi memiliki kedudukan atau fungsi yang cukup vital dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi program. Menurut Edward III dalam Agustino (2017:136-142) mengatakan bahwa “persyaratan pertama bagi efektivitas implementasi adalah para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan, sebab hanya dengan demikian proses komunikasi antar sesamanya akan dapat berjalan dengan baik”.

3.1.4.1 Sosialisasi Kartu Identitas Anak

Kurangnya sosialisasi menjadi penyebab masalah pada pelaksanaan ataupun implementasi kaena peran sosialisasi yaitu sebagai alat untuk menyamakan persepsi dan juga sebagai media untuk memberika informasi mengenai suatu hal. Oleh karena itu untuk mengetahui sejauh mana sosialisasi yang telah dilaksanakan terkait Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari penulis melakukan wawancara terhadap beberapa narasumber yang telah ditentukan penulis.

Komunikasi yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari yaitu pelaksanaan sosialisasi di kantor-kantor kecamatan serta kelurahan dan disekolah dengan program jemput bola, sosialisasi langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota kendari menggunakan Baliho atau banner yang berisikan informasi kepengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi Jaga Kendari (JARI) dari informasi persyaratan dokumen, pengecekan blanko Kartu Identitas Anak serta pengambilan antrian online.

Masyarakat khususnya orang tua di Kota Kendari masih belum paham akan pentingnya Kartu Identitas Anak ini dan juga kesibukan masyarakat sehingga enggan untuk mengurus Kartu Identitas Anak.

3.1.4.2 Kejelasan Tugas Dan Fungsi

Dalam menentukan suatu keberhasilan komunikasi harus memperhatikan faktor kesesuaian petunjuk ataupun kejelasan informasi komunikasi yang disampaikan kepada pelaksana. Dikarenakan hal ini merupakan hal penting agar peraturan yang di laksanakan atau di implementasikan dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Jika dalam suatu pelaksanaan memiliki ketidakjelasan petunjuk dapat mengakibatkan penyimpangan dan pelaksanaannya dilapangan menjadi tidak teratur, sehingga tujuan dari suatu kebijakan tidak dapat dicapai. yang berperan penuh atas peningkatan pembuatan dan kepemilikan Kartu Identitas Anak yaiut Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

3.1.4.3 Bentuk Konsistensi

Keberhasilan suatu pelaksanaan atau implementasi dapat ditentukan oleh beberap faktor yang salah satunya berupa konsistensi perintah. Perintah yang tidak konsisten dapat membuat pelaksana kebingungan.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Novni Putriani, 2015 ,dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten mukumo. Adapun temuan penelitiannya Pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu identitas anak di capil mukumo belum efektif, dikarenakan terdapat pelaksanaan pelayanan yang belum terpenuhi, prosedur kerja pegawai yang belum berjalan dengan baik, SDM yang masih kurang serta fasilitas masih terbilang minim. Oleh karena itu perlu perhatian lebih dari pemerintah mengenai ketersediaan tenaga SDM dan fasilitas penunjang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang hendak mengurus kartu identitas anak.

Ida Ayu Iswariyati, I Wayan Parsa, I ketut Suardita, 2018) ,dengan judul Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak di Kota Denpasar . Adapun temuan penelitiannya menunjukkan bahwa Kartu Identitas Anak belum terlaksana secara optimal di Kota Denpasar, dikarenakan kepemilikan KIA di Kota Denpasar baru mencapai 25%, masih sekita 75% anak belum memiliki KIA, ini dikarenakan pemerintah mendapatkan beberapa faktor penghambat pelaksanaan berupa kurangnya sarana dan prasarana, biaya dalam pelaksanaan, kurang informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan.

Mailyvia Ramadhanty, 2018, dengan judul Pelaksanaan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) via *Whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan . Adapun temuan penelitiannya yakni Pelaksanaan Penerbitan KIA di Kabupaten Ogan Komering Ulu sudah berjalan secara optimal, tetapi ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan penerbitan KIA tersebut, yaitu belum ada nya peraturan daerah yang mengatur KIA, masih banyak daerah yang sulit di jangkau, mayoritas mata pencaharian pedagang dan enggan meninggalkan pekerjaan.

Pembaharuan temuan penelitian sebelumnya dari penelitian terdahulu yakni pelaksanaan pelayanan KIA melalui aplikasi jaga kendari (JARI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari sudah berjalan dengan cukup baik dilihat dari hasil sosialisasi yang sudah baik, kualitas, sikap dan loyalitas pegawai yang cukup baik, kerjasama dengan berbagai instansi terkait, serta pencapaian target yang diberikan dirjen cukup melebihi target yang di berikan. Meskipun begitu masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanannya yaitu belum adanya peraturan daerah, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai KIA dan aplikasi jaga kendari (JARI), kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana seperti wifi di kantor. Saran yang penulis berikan yaitu dibuatnya peraturan daerah terkait pelayanan KIA, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, serta penambahan sarana dan prasarana yakni wifi sebagai penunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan KIA.

IV. KESIMPULAN

Setelah penulis melaksanakan penelitian terkait pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) dalam meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari ditinjau dari empat dimensi dapat ditarik kesimpulan bahwa : regulasi Standar Operasional Prosedur untuk pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) belum ada sehingga masih memakai SOP sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016, lalu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Telah Berkoordinasi dengan para camat, lurah serta sekolah- sekolah untuk mensosialisasikan Kartu Identitas anak, ketersediaan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari terdiri atas ASN PNS dan Non PNS, dimana kualitas sumber daya mereka sudah terbilang cukup baik khususnya untuk operator KIA merupakan tenaga honorer yang sudah terlatih serta berpengalaman. Untuk penganggaran dan pendanaan pelaksanaan pelayanan KIA berasal dari APBD. Serta sarana dan prasarana yang cukup memadai kegiatan pelaksanaan pelayanan. sikap dan etika pelaksana pelayanan sudah cukup baik dan memberikan pelayanan yang maksimal. Pada produktivitas kerja yang dimana jumlah percetakan KIA sudah memenuhi bahkan melebihi target yang telah di berikan yaitu sebesar 31% dari 30% targer yang telah diberikan. Komunikasi yang dilakukan untuk meningkat percetakan KIA melalui aplikasi jaga kendari (JARI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari yaitu sosialisasi langsung menggunakan banner atau baliho serta melalui para camat, lurah dan sekolah-sekolah serta telah bekerja sesuai tugas dan fungsi yang dimiliki dengan konsisten. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi Jaga Kendari (JARI) yaitu : Tidak adanya peraturan daerah mengenai pelaksanaan pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi Jaga Kendari (JARI) di Kota Kendari Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai Kartu Identitas Anak serta pelayanan melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI). Kurangnya ketersediaan wifi sebagai sarana dan prasarana penunjang pelayan secara daring di karenakan seringnya masyarakat terkedala akan jaringan yang kurang baik. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dalam mengatasi hambatan Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) yaitu : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari melaksanakan pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) menurut Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring serta SOP menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No.2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Peningkatan Pemberitahuan Atau Sosialisasi Mengenai Kartu Identitas Anak dan Pelayanan Melalui Aplikasi Jaga Kendari (JARI) Kepada Masyarakat melalui kerjasama antar instansi lain seperti kecamatan, kelurahan dan sekolah-sekolah serta melalui banner ataupun baliho .

Pemakaian Wifi Pribadi serta gawai oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari untuk masyarakat yang tidak mempunyai kuota internet dan masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan gawai. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian, yang mana penelitian hanya berlangsung selama 2 minggu. **Arah Masa Depan Penelitian.** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi JARI di Kota Kendari untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Soemartono, Triyuni dan Hendrastuti, Sri. (2011). *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan bina Profesi Mandiri
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo
- Sumaryadi, I. Nyoman. (2010). *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.