

# INOVASI PELAYANAN THREE IN ONE DALAM PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP

Abil Fadha Maulana djatnika

NPP. 30.0635

Asdaf Kabupaten Cilacap, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: [abilfadhamdjatnika@gmail.com](mailto:abilfadhamdjatnika@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem/Background:** Population administration is a series of structuring and controlling activities in the issuance of documents and population data, in this case specifically birth registration. From the existence of birth registration, the Population and Civil Registration Service issues population documents, namely birth certificates and child identity cards. The Cilacap Regency Population and Civil Registration Office created an innovative child identity card service through the "Three In One" innovation. **Purpose:** the research aims to find out the implementation of issuing child identity cards in Cilacap Regency, Central Java Province. **inhibiting factors, efforts made by the Cilacap Regency Population and Civil Registration Service, and provide suggestions for consideration. Method:** This study uses a descriptive qualitative method. This research uses observation data collection methods, interviews, and documentation. Data obtained from data collection was analyzed using innovation theory according to Rogers in Suwarno which has 5 dimensions namely relative advantage, suitability, complexity, possibility of being tried, ease of observation. Informants in this study amounted to 11 people. This research was conducted at the Office of Population and Civil Registration of the Cilacap district. **Results/Findings:** The results of the Research on the Issuance of Child Identity Cards at the Office of Population and Civil Registration of the Cilacap Regency are quite good but not optimal or there are still things that need to be improved. **Conclusion:** Issuance of Child Identity Cards at the Cilacap Regency Population and Civil Registration Office is quite good but not optimal or there is still something that needs to be improved. Therefore, there are efforts made by the Cilacap Regency Population and Civil Registration Service, namely by collaborating and creating new innovations, besides maintaining and adding infrastructure and conducting overall socialization.

**Keywords :** Service, Population Administration, Child Identity Card

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang:** Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan, dalam hal ini khususnya pencatatan kelahiran. Dari adanya pencatatan kelahiran maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran dan kartu identitas anak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap membuat suatu

inovasi pelayanan Kartu identitas anak melalui Inovasi “Three In One”. **Tujuan:** penelitian bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan dalam penerbitan kartu identitas anak di Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah. faktor penghambat, upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, dan memberikan saran untuk dijadikan bahan pertimbangan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang didapat dari pengumpulan data dianalisis menggunakan teori inovasi menurut Rogers dalam Suwarno yang memiliki 5 dimensi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati. Informan dala penelitian ini berjumlah 11 orang. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Cilacap. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah cukup baik tetapi belum maksimal atau masih ada yang harus diperbaiki. **Kesimpulan:** Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah cukup baik tetapi belum maksimal atau masih ada yang harus diperbaiki. Maka dari itu ada upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yaitu dengan melakukan kerja sama dan membuat inovasi baru selain itu merawat dan menambah sarana prasarana serta melajukan sosialisasi secara menyeluruh.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kartu Identitas Anak



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan Negara penduduk terbanyak ke empat setelah China, India, dan Amerika Serikat. Jumlah penduduk Indonesia saat ini sebesar 275.361.267 juta jiwa pada 30 Juni 2022, ini merupakan data terbaru yang di rilis Ditjen Dukcapil Kemendagri. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa “Pertumbuhan penduduk Indoneia selama periode 1990 hingga 2008 senantiasa mengalami peningkatan dengan laju pertumbuhan tertinggi terjadi pada tahun 1995 sebesar 8,57% serta terendah pada tahun 2005 sebesar 0,47% “(Mustika : 2011). Laju pertumbuhan yang terus-menerus meningkat tentunya diikuti dengan kebutuhan masyarakat yang bermacam-macam.

Pemerintah Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan Negara sesuai pembukaan UUD 1945 alinea keempat salah satunya yaitu memajukan kesejahteraan umum, dalam artian pemerintah memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat tersebut. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut upaya yang dilakukan pemerintah ialah dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik ini wajib dipenuhi oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali, agar masyarakat mendapatkan hak pelayanan publik yang sama.

Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sesuai dengan pada pasal 1 angka 7 Undang-Undang Republik Indoneia Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan bahwa Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Sebagai pelaksanaan dari kebijakan pemerintah Provinsi Jawa Tengah, pemerintah kabupaten/kota di himbau untuk meningkatkan budaya semangat one agency one innovation (satu instansi satu inovasi). Hal tersebut ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap khususya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil dengan membuat inovasi pelayanan three in one dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Cilacap yang memiliki semboyan atau sebutan “Gagiyan Metu”, yang memiliki arti tiga strategi pelayanan melalui satu langkah.

Pelayanan three in one ini dilandaskan oleh tiga peristiwa penting yaitu kelahiran, pernikahan dan kematian, yang mana pemohon atas dasar kelahiran maka akan mendapatkan akta kelahiran dan kartu keluarga dengan tambahan anggota baru serta KIA, selanjutnya pemohon atas dasar kematian maka akan mendapatkan akta kematian dan perubahan status KTP serta pengurangan jumlah anggota keluarga dalam KK, yang terakhir pemohon atas dasar pernikahan mendapat akta perkawinan dan KK baru serta KTP dengan status berubah. Pelayanan ini mengutamakan waktu dalam percepatan penerbitan dokumen kependudukan. Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan identitas resmi anak Indonesia yang berusia kurang dari 17 tahun.

Inovasi pelayanan three in one ini juga menjadi terobosan baru pasca covid-19 guna mempercepat pencapaian target yang sudah direncanakan. Selain adanya covid-19, beberapa faktor penyebab rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan antara lain kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, akses ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang jauh, biaya transportasi menuju kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang cukup mahal, administrasi persyaratan yang begitu rumit serta melelahkan bagi masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan three in one pasca covid-19 diharapkan dapat meningkatkan masyarakat yang peduli terhadap administrasi kependudukan.

## **1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)**

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan three in one dalam penerbitan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kepemilikan dokumen kependudukan dominan mengalami peningkatan hanya saja pada KIA masih mengalami penurunan pada tahun 2019 persentasenya berjumlah 31,87% dan pada tahun 2020 menjadi 28,43%. beberapa faktor penyebab rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan antara lain kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, akses ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang jauh, biaya transportasi menuju kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang cukup mahal, administrasi persyaratan yang begitu rumit serta melelahkan bagi masyarakat.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yang memiliki relevansi teori, topik penelitian, konsep, dan objek penelitian. Penelitian dari Mochammad Haidar Fayyadh dengan judul “Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami inovasi serta pelaksanaan pelayanan E-KTP publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada masa pandemic COVID-19 pelaksanaan pelayanan public E-KTP di Dinas Dukcapil Kota Surabaya hamper semuanya dilakukan secara online. Selain itu, inovasi yang dilakukan yaitu dengan cara membuka pelayanan E-KTP ditiap kelurahan dan inovasi pelayanan delivery jadi pengambilan E-KTP tidak perlu mengambi di Dinas Dukcapil. Selanjutnya, penelitian dari Heni Nur Anisa dengan judul “Implementasi Pelayanan Three In One (3IN1) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi dan faktor penghambat serta pendukung dalam pelayanan administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi Dinas Dukcapil Kabupaten Karanganyar dilakukan dengan beberapa lembaga pendukung. SDM yang sudah cukup memadai serta sesuai SOP, namun saat pelaksanaannya mengalami kendala kerusakan pada printer pencetak KIA. Pelayanan 3 in 1 dapat meningkatkan waktu yang singkat serta tidak mengunnakan biaya dan meningkatkan cakupan kepemilikan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Tanggapan masyarakat mengenai pelayanan 3 in 1 ini mayoritas mengeluarkan tanggapan yang positif karena mampu memajukan kualitas pelayanan serta menunjang good governance.

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana pada penelitian dari (Mochammad Haidar Fayyadh,2021) Perbedaan pada penelitian ini terletak pada dokumen kependudukan, dimana penelitian haidar menggunakan objek E-KTP sedangkan peneliti menggunakan Kartu Identitas Anak sebagai objek penelitian. Selanjutnya, pada penelitian (Heni Nur Anisa, 2019) Perbedaan pada penelitian ini terletak pada pelayanan 3 in 1, penelitian Heni menggunakan objek Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan peneliti menggunakan Kartu Identitas Anak sebagai objek penelitian.

## 1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan *three in one* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah, faktor penghambat dalam penerbitan Kartu Identitas Anak melalui inovasi pelayanan *three in one*, upaya yang telah ditempuh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah dalam mengatasi faktor penghambat dalam inovasi pelayanan *three in one* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling pada penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dkk (2014:31) yang terdiri dari Data Condensation, Data Display (Penyajian Data), dan Concluding Drawing/Verification (Menarik Kesimpulan).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis inovasi pelayanan *three in one* dalam penerbitan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap menggunakan teori inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17-18), dengan lima dimensi antara lain *Relative Advantage* (keuntungan relative), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).

### 3.1 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Three In One Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah

#### 3.1.1 Relative Advantage (keuntungan relative)

Dimensi Relative Advantage ditinjau dari dua indikator yaitu Keunggulan dan keuntungan inovasi pelayanan *three in one* dan Sistem pelaksanaan inovasi pelayanan *three in one*.

Keunggulan dan keuntungan inovasi pelayanan *three in one*, dimana pemohon akta kelahiran yang datang langsung diarahkan untuk mengurus melalui paket *three in one* dan langsung mendapatkan tiga dokumen sekaligus, jadi masyarakat hanya sekali mengurus saja dengan waktu yang singkat dan mudah. Inovasi pelayanan *three in one* ini diperlukan untuk memajukan pelayanan kepada masyarakat dalam mengatasi suatu permasalahan banyaknya prose pengurusan dokumen kependudukan. Dengan adanya inovasi ini pasca covid-19 dihitung mulai berjalan pada tahun 2021 telah mengalami peningkatan cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak pada tahun 2022

Sistem pelaksanaan inovasi *three in one* ini dilaksanakan di masing-masing UPTD dimana Kabupaten Cilacap mempunyai lima UPTD yaitu UPTD Majenang, UPTD Sidareja, UPTD Jeruk Legi, UPTD Cilacap Kota, UPTD Kroya. pelayanan *three in one* berdasarkan dimensi keuntungan relatif sudah berjalan cukup baik dengan memiliki tujuan yang jelas dan pelaksanaan yang dilakukan tidak di Dinas Kabupaten melainkan di UPTD Cilacap atau cabang dari Dinas Kabupaten, selain itu perbedaan yang dirasakan sangat berbeda ketika sebelum adanya inovasi *three in one* dengan sesudah adanya *three in one*, keuntungan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat saja tetapi juga dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

### **3.1.2 Compability (Kesesuaian)**

Dimensi ini tertuang dalam dua indicator yaitu Aktivitas dan prosedur inovasi pelayanan three in one dan Kompatibel dengan inovasi yang dijalankan.

Aktivitas dalam three in one ini dilaksanakan oleh UPTD wilayah Kabupaten Cilacap yang tersebar dalam 5 titik untuk memudahkan masyarakat menjangkau jarak yang lebih dekat dan tidak memerlukan waktu yang lama dengan catatan persyaratan harus dipenuhi terlebih dahulu. Kompatibel dengan inovasi yang dijalankan, dimana kesesuaian antara yang diminta pemohon dengan yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil. bahwa 3 in 1 ini hanya untuk peristiwa kelahiran baru dan untuk anak-anak yang belum tercatat dalam akta kelahiran, untuk anak yang sudah mempunyai akta kelahiran maka tidak melalui 3 in 1 tetapi melalui alur permohonan umum. Selanjutnya, terkait persyaratan itu harus pemohon asli tanpa diwakilkan dengan membawa foto copy (bukti sah orang tua, kartu keluarga(FC legalisir ataupun fc tanpa legalisir tetapi membawa yang asli), surat Kelahiran resmi dari RS/puskesmas. Jika seluruh persyaratan tersebut sudah dilengkapi maka proses penerbitan tidak akan membutuhkan waktu yang lama. Itu tadi yang melalui 3 in 1. lalu bagaimana jika yang sudah mempunyai akta kelahiran, ya tinggal membawa akta kelahiran, kartu keluarga KTP orang tua, serta pas foto ukuran 4x6 jika usia dibawah 5 tahun tidak perlu, dan semua berkas tersebut hanya foto copynya saja.

persyaratan pelayanan three in one khususnya penerbitan KIA dalam hal ini peristiwa kelahiran mulai dari kartu keluarga sampai surat kelahiran resmi dari Rumah Sakit/Puskesmas, dengan catatan masyarakat harus membawa persyaratan yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

### **3.1.3 Complexity (Kerumitan)**

Dimensi ini terdapat tiga indikator yaitu Sosialisasi, Sarana dan prasarana. Dan Pemahaman masyarakat.

Sosialisasi dilakukan dengan beberapa cara yaitu media sosial, saat jemput bola di masing-masing kecamatan, secara berkala. ketika sosialisasi melalui media sosial tidak semua masyarakat memiliki gadget selain itu juga banyak masyarakat yang malas tahu terkait hal-hal tersebut. Selanjutnya, pada saat jemput bola juga tidak seluruh masyarakat datang ke kecamatan dan terkadang masyarakat yang datang tidak menyampaikan ke masyarakat lain. Sosialisasi secara berkala pun memiliki kerumitan karena pada amanat yang diberikan kepada kecamatan atau UPT tidak tersampaikan pada masyarakat jadi hanya berhenti sampai kepala desa atau RW/RT. Selain kerumitan-kerumitan tersebut juga kondisi geografis kabupaten cilacap yang begitu besar menjadi salah satu tantangan yang besar karena informasi tidak sampai kepada masyarakat yang berada di wilayah pinggir kabupaten atau di pegunungan (dataran tinggi).

Sarana dan Prasarana yang menunjang untuk pelaksanaan inovasi three in one ini yaitu komputer, printer, dan jaringan internet. Sarana atau perlengkapan untuk mendukung pelaksanaan inovasi three in one ini tentunya hal utama ialah computer lalu sebagai pendukung yaitu jaringan internet karena saat ini seluruhnya sudah siak terpusat, dan yang terakhir yaitu printer sebagai output atau bentuk fisik dari akta kelahiran, KIA, dan kartu keluarga. Selain itu juga membutuhkan blanko KIA dan kertas.

Pemahaman masyarakat yang sulit untuk mengerti tentang tata cara atau SOP yang sudah ditentukan yang pada akhirnya menjadi keluhan terkait pelayanan yang rumit,terlalu banyak persyaratan, membutuhkan waktu yang lama.

### **3.1.4 Triability (Kemungkinan dicoba)**

Dimensi ini mempunyai indikator yaitu peningkatan jumlah kepemilikan Kartu Identitas Anak Dapat direalisasikan dengan baik.

adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan masyarakat tidak bisa mengurus dokumen kependudukan dan itu menjadi kendala yang cukup serius bagi Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil. Kita dapat lihat juga bahwa tiap tahunnya angka presentase dari kepemilikan Kartu Identitas Anak semakin menurun ini disebabkan oleh permasalahan internal maupun eksternal seperti sarana prasarana yang kurang memadai ataupun kesadaran masyarakat yang masih kurang akan tertib administrasi kependudukan.

bahwa dimensi triability ini belum sesuai dengan keadaan dilapangan yang mana jumlah dari cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak menurun dari tahun ketahun dan itu tidak sesuai dengan yang di harapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap melalui hasil wawancara diatas. Dengan kompetensi yang dimiliki petugas, dapat meningkatkan mutu pelayanan dan meminimalisir permasalahan gangguan jaringan agar tidak mengganggu proses penginputan serta pencetakan Kartu Identitas Anak.

### **3.1.5 Observability (Kemudahan Diamati)**

Dimensi ini mempunyai dua indikator yaitu Sistem operasional prosedur (SOP) dan Mengamati sejauh mana minat masyarakat dalam pemanfaatan inovasi pelayanan three in one.

Standar operasinal prosedur, waktu pengurusan dokumen kependudukan melalui inovasi three in one hanya membutuhkan estimasi waktu 19 menit, untuk pengurusan peristiwa kelahiran memiliki persyaratan scan buku nikah orang tua kandung, scan surat keterangan lahir dari RS/Puskesmas/klinik, scan foto KTP orang tua, scan kartu keluarga, serta alamat email pemohon. Untuk alamat email tersebut berguna untuk pengiriman kartu keluarga terbaru dalam bentuk PDF dan bisa dicetak sendiri hvs 80gram.

setelah mulai dicobanya inovasi pelayanan three in one masyarakat mudah untuk menyerap proses atau alur yang ada tetapi kendalanya masih ada saja masyarakat yang hanya ingin mengurus dokumen dengan secara terpisah.

## **3.2 Faktor Penghambat Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Inovasi Pelayanan Three In One Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah**

Ditemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam penerbitan kartu identitas anak melalui inovasi pelayanan three in one di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah.

1. Jumlah kepemilikan KIA masih jauh dengan jumlah kepemilikan akta kelahiran  
Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil observasi peneliti bahwa jumlah Kepemilikan KIA di Kabupaten Cilacap tidak sama dengan jumlah kelahiran maupun kepemilikan akta kelahiran. Jumlah KIA yang diterbitkan masih belum mencapai target yang diharapkan yaitu 30%, walaupun sudah mendekati tetapi belum mencapai titik tersebut dalam penerbitan KIA itu sendiri. Kepemilikan KIA tersebut belum membuat dinas puas dan akan terus memaksimalkan angka kepemilikan Kartu Identitas Anak yang harapannya dapat melebihi target, selain itu kurangnya kesadaran masyarakat akan tertib adminduk.

2. Sosialisasi

Sosialisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah dilakukan secara berkala dan terus-menerus tetapi masih ada kendala yang menjjadi pekerjaan tambahan yaitu tidak sampainya informasi di daerah-daerah tertentu khususna daerah pegunungan dan daerah yang sulit jaringan. masyarakat sangat membutuhkan informasi terkait hal yang menyangkut dokumen kependudukan dan pencatatan sipil karena itu menjadi salah satu hal yang wajib dilakukan oleh setiap masyarakat, selain itu ungkapan diatas juga sesuai dengan fakt di lapangan yang mana ada beberapa daerah yang sulit di jangkau serta rawan untuk dilewati yang mengakibatkan terputusnya rantai informasi kepada masyarakat di beberapa daerah.

3. Sarana dan prasarana

Sarana prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh petugas. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan three in one masih kurang memadai, dengan peralatan yang sudah rapuh dan harus diperbarui serta diperbanyak. Peralatan tersebut seperti printer yang digunakan serta mesin cetak KIA, jaringan dalam hal ini yaitu router WiFi dengan jaringan yang lancar agar kedepannya pelayanan yang sedang berlangsung tidak terkendala hanya karena jaringan, jika jaringan internet terkendala maka pada saat mengirim data dan validasi KIA akan terhambat karena saat ini seluruhnya menggunakan SIAK terpusat jika menginput data terganggu maka otomatis pencetakanpun akan terhambat, dan berakibat pada antrian yang semakin panjang bahkan bisa tertunda sampai hari berikutnya, ini menyebabkan keluhan dari masyarakat karena masyarakat harus pulang dan datang kembali esok hari. hal ini seharusnya menjadi perhatian khusus dan membutuhkan dukungan dari pimpinan untuk dapat memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana sehingga kualitas pelayanan akan meningkat dan menyesuaikan perkembangan zaman.

### **3.3 Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap Dalam Mengatasi Factor Penghambat Dalam Inovasi Three In One**

Dari permasalahan-permasalahan tersebut maka dinas memiliki upaya yang sudah dilakukan atau akan dilakukan nantinya kedepan. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten cilacap dalam rangka meningkatkan pelayanan.

#### **1. Melakukan kerja sama dengan pihak stakeholder dalam pembuatan KIA**

Kerja sama merupakan sesuatu yang dilakukan secara bersama-sama. Setiap Organisasi Perangkat Daerah Kerja sama ini dilakukan melalui perantara subkoordinator kerja sama dan otonomi daerah bagian pemerintahan sekretariat daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dalam memaksimalkan proses pembuatan dan pemanfaatan Kartu Identitas Anak melalui pelayanan three in one sudah bekerja sama dengan beberapa Rumah Sakit dan toko buku.

#### **2. Membuat inovasi berbentuk aplikasi dan disediakan secara online atau daring**

Kedepannya inovasi ini akan lebih dikembangkan lagi dan akan dilakukan secara daring atau online melalui aplikasi yang bias di download melalui playstore bernama "Dolan Teluk Penyu".

#### **3. Perawatan serta penambahan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan three in one**

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap selanjutnya yaitu melakukan perbaikan serta perawatan terhadap alat-alat atau sarana prasarana yang ada dalam pelaksanaan pelayanan three in one agar tetap berjalan dengan baik sesuai fungsinya yang bertujuan untuk mengurangi resiko akan terjadinya keterlambatan pada saat input data ataupun pencetakan. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap memaksimalkan pemanfaatan tim kerja yang sudah di bentuk melalui Keputusan Sekda Kabupaten Cilacap agar kinerja mereka semakin meningkat.

#### **4. Memaksimalkan Sosialisasi masyarakat**

Sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dalam rangka penyebarluasan informasi khususnya terkait pelayanan three in one yaitu dengan memaksimalkan peran UPTD yang berada di beberapa titik wilayah Kabupaten Cilacap untuk menyebarluaskan diseluruh desa serta peran RT dan RW untuk lebih mendorong warganya terkait ketertiban adminduk khususnya KIA bagi anak berusia dibawah 17 tahun. selain itu,

memaksimalkan Forum Konsultasi Publik *three in one* yang menampung seluruh keluhan atau permasalahan masyarakat agar nantinya pelaksanaan pelayanan *three in one* ini berjalan lebih maksimal.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama**

Penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Inovasi Pelayanan *Three In One* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap pelaksanaannya sudah baik hanya saja belum maksimal. Terdapat beberapa faktor penghambat yaitu jumlah cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Cilacap belum memenuhi target yang diharapkan, selain itu sosialisasi yang dilakukan kurang menyeluruh serta kurangnya jaringan internet. Selanjutnya, sarana dan prasarana yang ada kurang memadai dan perlu di perbarui. Maka dari itu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap melakukan kerja sama antar organisasi perangkat daerah maupun organisasi swasta contohnya Toko buku Gramedia dan sebagian besar Rumah Sakit yang berada di Cilacap. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap juga sedang merancang aplikasi bernama “Dolan Teluk Penyu” yang nantinya pelayanan *three in one* ini masuk pada aplikasi tersebut. Selanjutnya, sarana prasarana yang ada diberikan perawatan serta perbaikan agar membantu input maupun pencetakan dapat berjalan dengan lancar. Terakhir, memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat terutama daerah-daerah yang sulit dijangkau serta memaksimalkan peran UPTD serta RT dan RW setempat.

Dengan adanya pelayanan *three in one* pendukung dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sehingga sangat membantu terutama dalam percepatan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan khususnya Kartu Identitas Anak. Dalam pelaksanaannya masih terdapat dimensi yang belum optimal yaitu *triability* (kemungkinan dicoba). Sosialisasi kepada masyarakat menjadi salah satu upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap untuk bisa memberikan pemahaman terkait prosedur pembuatan Kartu Identitas Anak melalui pelayanan *three in one*.

## **IV. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini bahwa inovasi pelayanan *three in one* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak terlaksana dengan baik hanya saja belum maksimal dan masih harus terus dikembangkan. Masih terdapat beberapa faktor penghambat yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yaitu jumlah cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Cilacap belum memenuhi target yang diharapkan walaupun sudah mendekati tetapi Dinas masih belum puas dengan angka tersebut dan akan terus mendorong masyarakat agar dapat meningkatnya kepemilikan KIA, selain itu sosialisasi yang dilakukan kurang menyeluruh karena terlihat pada geografis wilayah cilacap yang sangat luas dan beberapa titik yang sulit dijangkau serta kurangnya jaringan internet. Selanjutnya, sarana dan prasarana yang ada kurang memadai dan perlu di perbarui.

Upaya yang dilakukan dengan melakukan kerja sama antar organisasi perangkat daerah maupun organisasi swasta contohnya Toko buku Gramedia dan sebagian besar Rumah Sakit yang berada di Cilacap. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap juga sedang merancang aplikasi bernama “Dolan Teluk Penyu” yang nantinya pelayanan *three in one* ini masuk pada aplikasi tersebut. Selanjutnya, sarana prasarana yang ada diberikan perawatan serta perbaikan agar membantu input maupun pencetakan dapat berjalan dengan lancea. Terakhir, memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat terutama daerah-daerah yang sulit dijangkau serta memaksimalkan peran UPTD serta RT dan RW setempat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian hanya dilakukan pada wilayah tertentu dan hanya dilakukan selama 2 minggu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengumpulkan data penelitian yang dibutuhkan.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan *three in one* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap untuk mendalami keberlangsungan program tersebut.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap beserta jajarannya dan masyarakat Kabupaten Cilacap yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods approach 4th Edition*. California: SAGE Publications.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mathew B. Miles, A. M. (2014). *Qualitative and Data Analysis (A. Methods Sourcebook Edition 3)* (terjemahan). Jakarta: UI-Press.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Satori dan Komariah. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Siswosoediro, Henry. S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutirna,H. (2018). *Inovasi & Teknologi Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish Menurut Setiawan Dimas (Rumbiak 2016:53-54)
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*.
- \_\_\_\_\_, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Mustika, Candra. 2011. "Pengaruh Pdb Dan Jumlah Penduduk Terhadap Kemiskinan Di Indonesia Periode 1990-2008", Jurnal Paradigma Ekonomika. Jambi : Universitas Jambi

Fayyadh, Mochammad haidar.2021. "Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi CCovid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)", Skripsi. Surabaya : Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Anisa, Heni Nur. 2019. "Implementasi Pelayanan Three In One (3IN1) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Karanganyar", Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang.

