

OPTIMALISASI PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK BERBASIS DIGITAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKULU UTARA

Bayu Trisnadi

NPP. 30.0410

*Asdaf Kabupaten Bengkulu Utara, Provinsi Bengkulu
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: bayutrisnadi2001@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Dr. Djonny Pabisa, S.Pd, M.Pd

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *Child Identity Card is an official identity that functions to guarantee and protect children's rights. To facilitate services and demands from the times, the North Bengkulu Regency Population and Civil Registration Office in order to accelerate the issuance of Child Identity cards creates digital-based publishing service innovations through the WhatsApp application. Purpose:* The purpose of this research is to find out the optimization of the issuance of Child Identity Cards through the WhatsApp application and to be able to find information about what are the inhibiting factors for the issuance of Child Identity Cards at the North Bengkulu Regency Population and Civil Registration Service. **Method:** This study uses a qualitative method using the steps of collecting data through observation, interviews and documentation. As for analyzing the data using data reduction, data presentation, drawing conclusions. **Results:** The results of the study show that the service for issuing a Child's Identity Card through the WhatsApp application has been running quite well, the community feels it is greatly facilitated by this innovation. **Conclusion:** Uneven socialization causes low community participation in issuing Child Identity Cards through the WhatsApp application. The author suggests re-socializing the procedures for issuing a Child Identity Card through the WhatsApp application using social media and placing advertisements using billboards in strategic places.

Keywords: *Optimization, Publishing, KIA, Whatsapp*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kartu Identitas Anak merupakan identitas resmi yang berfungsi untuk menjamin dan melindungi hak-hak anak. Untuk mempermudah pelayanan serta tuntutan dari perkembangan zaman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dalam rangka mempercepat penerbitan kartu Identitas Anak membuat inovasi pelayanan penerbitan berbasis Digital melalui aplikasi WhatsApp. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi WhatsApp dan dapat menemukan informasi mengenai apa saja faktor penghambat penerbitan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan langkah-langkah pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Adapun untuk menganalisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Aplikasi WhatsApp sudah berjalan cukup baik, masyarakat merasa sangat dimudahkan

dengan adanya inovasi ini. **Kesimpulan:** sosialisasi yang belum merata menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam penerbitan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi WhatsApp. Penulis menyarankan untuk untuk mensosialisasikan ulang tentang tata cara pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi WhatsApp menggunakan media sosial dan pemasangan iklan menggunakan baliho ditempat strategis.

Kata Kunci: Optimalisasi, Penerbitan, KIA, Whatsapp

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menyikapi besarnya jumlah penduduk pemerintah merumuskan berbagai kebijakan pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah adalah administrasi kependudukan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan pada pasal 1 menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah Pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya, adalah contoh dari pendaftaran kependudukan, dan semuanya merupakan bagian dari proses yang lebih besar dari kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan mencakup tentang semua kegiatan penataan dan penerbitan mengenai data-data kependudukan agar setiap warga negara mendapatkan fasilitas pelayanan publik oleh pemerintah sehingga mendapatkan kehidupan yang layak, tak terkecuali kepada anak.

Menurut keterangan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, pendataan kependudukan yang dilakukan pemerintah selama ini hanya dilakukan pada penduduk yang berusia di atas 17 tahun, sehingga pada tahun 2016, lebih dari 32,4% dari total populasi Indonesia yang berjumlah 258.000.000 orang, atau sekitar 83.592.000 anak-anak, tidak memiliki dokumen identitas resmi layaknya Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dimiliki penduduk umur 17 tahun keatas. Didalam Undang-undang perlindungan anak yakni UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak pada pasal 27 ayat 1 dan ayat 2 menyebutkan, identitas anak wajib dibuat mulai kelahirannya, identitas tersebut dimuat dalam bentuk Akta Kelahiran.

Selama ini pendataan pada anak hanya dilakukan melalui akta kelahiran. Pendataan mengenai anak merupakan hal yang penting karena menyangkut tentang perlindungan hukum mengenai pelaksanaan pemenuhan hak-hak mereka, partisipasi yang adil dari semua pihak yang terlibat, dan perlindungan nilai yang melekat pada setiap individu sebagai manusia. Dalam rangka memberi perlindungan pada anak pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Program dari Kartu Identitas Anak (KIA) ialah memberikan perlindungan hukum dan untuk memudahkan mengidentifikasi anak yang tinggal di Indonesia agar hak-haknya dapat dilindungi dan diwujudkan.

Bengkulu Utara merupakan kabupaten terbesar di provinsi Bengkulu dengan wilayah seluas 4.324,6 km². Pada tahun 2021, penduduk Kabupaten Bengkulu Utara berjumlah 299.395 jiwa. Kabupaten Bengkulu Utara sudah melaksanakan program Kartu Identitas Anak (KIA) sesuai dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) sejak tanggal 2 Januari 2019. Kepemilikan KIA di Kabupaten Bengkulu Utara pada tahun 2022 dari total 88.234 anak yang terdapat di Kabupaten Bengkulu Utara hanya sebanyak 47.925 anak yang telah mengantongi KIA, artinya baru 54% anak di Bengkulu Utara yang sudah

memiliki KIA. Permasalahan ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah Kabupaten Bengkulu Utara mengenai program Kartu Identitas Anak (KIA), yang menyebabkan sebagian besar masyarakat tidak mengetahui akan pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam mempercepat pelayanan KIA agar dapat terlaksana dengan maksimal maka pemerintah membuat inovasi pelayanan berbasis digital melalui WhatsApp. Pelayanan berbasis digital ini pada awalnya dibuat untuk mengurangi kerumunan masyarakat yang datang ke Dukcapil karena anjuran pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus covid-19. Pelayanan berbasis digital melalui WhatsApp dilakukan mengingat pada saat ini banyak orang sudah memiliki dan menggunakan aplikasi ini dalam kehidupan sehari-hari.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan berbasis digital melalui WhatsApp pada pelaksanaannya belum maksimal, masih terdapat hambatan yang dirasakan masyarakat Kabupaten Bengkulu Utara dalam pelayanan penerbitan KIA melalui aplikasi WhatsApp, seperti masalah beberapa kendala yang menghambat pelayanan menggunakan aplikasi WhatsApp, antara lain: pada fasilitas pendukung. Fasilitas pendukung yang dimaksud yaitu, smartphone, dan jaringan. Diperlukan smartphone dan jaringan internet untuk dapat mengakses aplikasi WhatsApp, seperti data yang telah didapat oleh peneliti tidak semua masyarakat memiliki smartphone padahal smartphone merupakan syarat utama untuk dapat mengakses aplikasi WhatsApp.

Untuk dapat mengirim pesan melalui aplikasi WhatsApp smartphone membutuhkan jaringan internet, karena jaringan internet merupakan faktor yang sangat penting dalam jalannya pelayanan. Pada umumnya ketersediaan, kecepatan, dan kualitas jaringan internet di wilayah Bengkulu Utara tergantung pada lokasi. Adanya gangguan pada jaringan dapat menghambat proses pelayanan.

Sumber daya yang terbatas juga terkait dengan sumber daya manusia, yaitu masyarakat. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus berperan aktif dalam membantu pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi WhatsApp. Namun, dari hasil penelitian peneliti mendapatkan bahwa kesadaran dari masyarakat masih rendah, mereka baru akan mengurus Kartu Identitas Anak apabila ada kepentingan yang tidak bisa digantikan dari kartu tersebut. Ditambah lagi ternyata masih ada masyarakat yang belum mengetahui program pelayanan melalui aplikasi WhatsApp. Rendahnya kesadaran dari masyarakat tidak terlepas dari sosialisasi yang belum merata.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks dokumen kependudukan dan program yang dilakukan. Pertama penelitian yang dilakukan oleh Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho pada tahun 2019 menggambarkan bagaimana pelaksanaan inovasi layanan KIA dengan aplikasi "Dukcapil dalam Genggaman" dijalankan Dispendukcapil Kota Surakarta. Ditemukan kendala berupa ketidakmampuan untuk menjalankan perubahan di struktur organisasi dari pihak yang terkait, sehingga masih ada masalah dengan jaringan di inovasi sistemik ketika memakai layanan tersebut.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Titi Cahyanti pada tahun 2021 mengenai Optimalisasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Rangka Pemenuhan Hak Identitas Anak (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman), dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi dua hal, yaitu kendala yang dihadapi saat penerbitan KIA di Dukcapil Sleman, serta untuk meningkatkan kualitas layanan penerbitan KIA guna memastikan bahwa hak identitas anak terpenuhi dengan baik di daerah tersebut. Ditemukan bahwa keterlibatan manusia yang menjadi pelaksana penerbitan KIA belum sepenuhnya optimum, pengaturan sarana prasarana

pada penerbitan KIA masih belum optimum, serta rendahnya kesadaran penduduk dalam pengurusan KIA. Untuk mengatasi hambatan yang ada dibutuhkan usaha dalam mengoptimalkan penerbitan KIA sedemikian hingga hak identitas anak bisa terpenuhi.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Ilham Zufita Nimatul Fadhilah pada tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelayanan Online Berbasis WhatsApp Dalam Rangka Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, pertama hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan Online berbasis WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Kedua, optimalisasi pelayanan online berbasis WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sehingga dapat meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar, penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan Online berbasis WhatsApp ditemui beberapa hambatan. Hambatan-hambatan yang ditemui meliputi sosialisasi terkait pelayanan online berbasis WhatsApp belum dilakukan, ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan, ketidaksesuaian standar operasional prosedur (SOP) dan WhatsApp, serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP) pada beberapa jenis pelayanan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni, pada penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi berbeda dengan aplikasi yang diterapkan Anisa sebelumnya. Penelitian yang dilakukan Titi Cahyanti masih menggunakan cara yang konvensional dalam melakukan pelayanan pencatatan dokumen kependudukan. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti berfokus pada pembuatan Kartu Identitas Anak berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilham Zufita Nimatul Fadhilah yang membahas tentang pelayanan dokumen kependudukan secara umum.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan peneliti melakukan penelitian adalah untuk mendeskripsikan:

1. Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Berbasis Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak Berbasis Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.
3. Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dalam mengoptimalkan pelaksanaan program Kartu Identitas Anak Berbasis Digital.

II. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2021). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak bisa dijelaskan oleh penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan penelitian metode kualitatif agar dapat

mempermudah dan membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan fakta-fakta yang ada dilapangan untuk memecahkan permasalahan dan membuat kesimpulannya.

Dalam melakukan wawancara, peneliti menentukan informan dengan menggunakan Purposive Sampling untuk dan Acidental Sampling Menurut Sugiyono (2021:96) Purposive Sampling merupakan Pengambilan sampel dengan beberapa perkiraan sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk menentukan jumlah sampel yang akan diuji. Dan menggunakan Accidental Sampling yang merupakan pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang ditemui peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika orang yang ditemukan cocok sebagai sumber data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Optimalisasi pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak

Inovasi pelayanan dengan aplikasi WhatsApp ini dilakukan untuk meningkatkan cakupan penerbitan Kartu Identitas Anak yang dapat memberikan dampak yang positif kepada berbagai pihak baik masyarakat maupun negara. Penulis menganalisis optimalisasi pelaksanaan pelayanan berdasarkan teori dari oleh Siringoringo (2005:5) melalui dimensi tujuan. Menurut Hotniar Siringoringo (2005:5) Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, tujuan digunakan untuk menggambarkan hasil atau pencapaian yang ingin dicapai, dan merupakan penjabaran dari visi dan misi yang ada. Tujuan dapat berupa maksimisasi atau minimisasi, tergantung pada sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Bentuk maksimisasi digunakan ketika mengoptimalkan keuntungan, penerimaan, atau faktor serupa. Jika tujuan optimasi tergantung pada biaya, waktu, jarak, atau faktor lain, bentuk minimisasi akan dipilih.

Dalam menjalankan kegiatannya suatu organisasi membutuhkan suatu tujuan yang biasa dalam bentuk target, target dibuat agar kegiatan yang dilakukan dapat tercapai sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara tertuang pada visinya yakni “Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Terintegrasi” salah satu bentuk tertib administrasi serta kepastian hukum yakni kepada anak-anak yang berwujud pada penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

Dalam upaya penerbitan Kartu Identitas Anak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara telah menetapkan target penerbitan sebagai alat pengukur kemampuan sebuah organisasi dalam memaksimalkan penerbitan kartu identitas anak. Pada pelaksanaan penerbitan Kartu Identitas Anak terdapat perbedaan antara target yang diharapkan dengan pencapaian yang diperoleh. Berdasarkan data konsolidasi bersih pada semester I tahun 2022 penerbitan Kartu Identitas Anak baru mencapai 54,31%. Untuk dapat mencapai target penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bengkulu Utara maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara perlu melakukan berbagai upaya.

3.2 Faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak

Pelaksanaan suatu program yang dibuat oleh pemerintah tidak akan selalu berjalan lancar sesuai dengan rencana. Pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi WhatsApp yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara mengalami beberapa kendala yang menghambat proses dalam penyelenggaraan tersebut. Hal yang paling mendasar yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara ini adalah kurangnya pengetahuan masyarakat akan adanya program tersebut. Penulis menganalisis faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan berdasarkan teori dari oleh Siringoringo (2005:5) dengan dimensi sumber daya yang membatasi.

Faktor sumber daya mempunyai peran penting dalam proses optimalisasi. Sumber daya membatasi meliputi sumber daya fasilitas pendukung daya sumber daya manusia. Sumber daya merupakan hal yang harus dikorbankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan sumber daya ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan ini mendorong perlunya proses optimalisasi agar sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bengkulu Utara sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara sejak tahun 2019 dengan beberapa kendala yang menghambat pelayanan menggunakan aplikasi WhatsApp, antara lain: pada fasilitas pendukung. Fasilitas pendukung yang dimaksud yaitu, smartphome, dan jaringan. Diperlukan smartphome dan jaringan internet untuk dapat mengakses aplikasi WhatsApp, seperti data yang telah didapat oleh peneliti tidak semua masyarakat memiliki smartphome padahal smartphome merupakan syarat utama untuk dapat mengakses aplikasi WhatsApp. Untuk dapat mengirim pesan melalui aplikasi WhatsApp smartphome membutuhkan jaringan internet, karena jaringan internet merupakan faktor yang sangat penting dalam jalannya pelayanan. Pada umumnya ketersediaan, kecepatan, dan kualitas jaringan internet di wilayah Bengkulu Utara tergantung pada lokasi. Adanya gangguan pada jaringan dapat menghambat proses pelayanan.

Sumber daya yang terbatas juga terkait dengan sumber daya manusia, yaitu masyarakat. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus berperan aktif dalam membantu pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi WhatsApp. Namun, dari hasil penelitian peneliti mendapatkan bahwa kesadaran dari masyarakat masih rendah, mereka baru akan mengurus Kartu Identitas Anak apabila ada kepentingan yang tidak bisa digantikan dari kartu tersebut. Ditambah lagi ternyata masih ada masyarakat yang belum mengetahui program pelayanan melalui aplikasi WhatsApp. Rendahnya kesadaran dari masyarakat tidak terlepas dari sosialisasi yang belum merata.

3.3 Upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak ialah identitas diri dari seorang anak yang memimiliki usia 0-17 tahun kurang sehari yang diterbitkan secara resmi oleh pemerintah. Program kartu identitas anak memiliki dampak yang baik kepada peningkatan bidang pendataan, perlindungan serta pelayanan publik juga bagian dari upaya pemberian perlindungan serta pemenuhan hak konstitusional warga negara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bengkulu Utara merupakan lembaga pemerintahan yang berkewenangan dalam melaksanakan penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bengkulu Utara agar setiap anak dapat memiliki Kartu Identitas Anak dan memberikan suatu upaya untuk mengatasi berbagai permasalahan yang timbul.

Melihat dari faktor-faktor penghambat optimalisasi penerbitan yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara, dinas melakukan upaya yang ditujukan sebagai peningkatan kualitas layanan penerbitan Kartu Identitas Anak serta meningkatkan optimalimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak. Penulis menganalisis faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan berdasarkan teori dari oleh Siringringo (2005:5) melalui dimensi alternatif keputusan.

Alternatif keputusan merujuk pada tindakan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam alternatif keputusan, terdapat pilihan-pilihan yang harus dipertimbangkan dengan bijak menggunakan sumber daya yang terbatas. Dalam pengambilan keputusan, beberapa opsi yang tersedia harus dipertimbangkan secara seksama. Keputusan yang dipilih harus memiliki alternatif keputusan, tujuan yang telah ditetapkan serta ingin dicapai merupakan hasil dari beberapa pilihan pengambilan keputusan. Alternatif keputusan ini merupakan alternatif dengan menggunakan

sumberdaya yang terbatas juga merupakan suatu giat untuk mendapatkan tujuan. Pada saat melaksanakan penerbitan Kartu Identitas Anak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dihadapkan dengan beberapa hambatan, kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dalam membuat alternatif keputusan untuk menghadapi permasalahan yang ada dengan melihat sumber daya yang terbatas baik perangkat pendukung, jaringan, kesadaran dari masyarakat dan sosialisasi, tetapi dapat memberikan alternatif kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam pelaksanaannya penerbitan Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara di hadapan dengan beberapa permasalahan yang menghambat pelayanan Kartu Identitas Anak pada masyarakat. Menghadapi berbagai kendala tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara melakukan alternatif keputusan. Alternatif keputusan yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dalam menghadapi permasalahan yang ada dilapangan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bengkulu Utara antara lain:

1. Sosialisasi

Pada praktiknya pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara berjalan kurang optimal dikarenakan masih rendahnya minat masyarakat untuk mengurus Kartu Identitas Anak melalui aplikasi WhatsApp. Pelayanan penerbitan kartu identitas anak secara online melalui Whatsapp dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara mengingat penggunaan biaya yang lebih rendah serta dapat menjangkau masyarakat secara luas, namun pada praktiknya pelayanan secara online melalui aplikasi whatsapp belum optimal karena kurang mendapat perhatian dari masyarakat atau sedikit minat dari masyarakat untuk melakukan kepengurusan secara online, dan ada pula yang telah mengurus untuk menerbitkan kartu identitas anak namun saat KIA telah dicetak kartu tersebut belum diambil. Berbagai alasan dikemukakan masyarakat terhadap rendahnya minat masyarakat dalam menerbitkan Kartu Identitas Anak secara online melalui aplikasi Whatsapp, diantaranya yaitu pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi Whatsapp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara belum diketahui oleh seluruh masyarakat yang disebabkan karena sosialisasi yang belum tersampaikan. Untuk mengatasi kendala tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara telah melakukan sosialisasi. Sosialisasi dilakukan melalui media cetak (koran lokal), radio, dan iklan di tv lokal.

2. Petugas Registrasi

Bupati Bengkulu Utara mengeluarkan keputusan Bupati Bengkulu Utara Nomor 188.45/305/DUKCAPIL/2019 tentang petugas registrasi administrasi kependudukan tingkat desa/kelurahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara tahun anggaran 2019. Para petugas registrasi bertanggung jawab dalam membantu kepala desa/lurah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dalam memberikan pelayanan terkait pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di tingkat desa/kelurahan. Mereka juga bertugas dalam mengelola dan menyajikan laporan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Dalam melaksanakan tugas pokok petugas registrasi mempunyai fungsi untuk memverifikasi dan validasi data mengenai peristiwa penting, memproses penerbitan dokumen kependudukan dan menjadi penghubung dalam penyampaian dokumen kependudukan dari desa/kelurahan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. Untuk mengatasi

kendala mengenai perangkat pendukung yakni smartphone, melalui peraturan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara bekerjasama dengan petugas registrasi untuk menjadi penghubung antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara dalam pelayanan melalui aplikasi WhatsApp.

3. Jaringan Internet

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara melakukan pemasangan jaringan WiFi, pemasangan jaringan WiFi dilakukan untuk memperbaiki kualitas dan gangguan jaringan. Ini dilakukan mengingat jaringan merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan secara digital. Wifi adalah teknologi jaringan nirkabel yang digunakan untuk menghubungkan perangkat ke internet atau jaringan lokal. Pemasangan WiFi dilakukan untuk mengatasi adanya gangguan jaringan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kabupaten Bengkulu Utara sudah melaksanakan program Kartu Identitas Anak (KIA) sesuai dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) sejak tanggal 2 Januari 2019. Sejak pelaksanaan itu program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara bahwa setiap anak baru lahir yang dibuatkan Akta Kelahiran akan langsung mendapatkan Kartu Identitas Anak (KIA). Penulis melihat bahwa saat ini yang perlu menjadi prioritas dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah anak-anak kelahiran 2006-2018. Peneliti memperkirakan bahwa kedepannya jumlah Kartu Identitas Anak (KIA) yang diterbitkan akan berbanding lurus dengan jumlah Akta Kelahiran.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat Optimalisasi pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara yakni kurangnya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya Kartu Identitas Anak, jarak yang jauh dari dinas dan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui program pelayanan Kartu Identitas Anak melalui WhatsApp.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan, optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerbitan Kartu Identitas Anak telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun belum dapat mencapai target yang ditetapkan.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan diantaranya, Fasilitas pendukung (smartphone, dan jaringan), kurangnya sosialisasi dan Kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk melakukan kepengurusan penerbitan kartu identitas anak untuk anaknya.
3. Upaya yang telah dilakukan dalam mengoptimalkan pelaksanaan program Kartu Identitas Anak Berbasis Digital yakni melakukan sosialisasi, bekerjasama dengan petugas registrasi disetiap desa/kelurahan pemasangan WiFi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, dimana peneliti hanya diberikan waktu 15 hari untuk mengidentifikasi permasalahan di

lapangan serta membuat solusi akan permasalahan yang terjadi. Tidak hanya itu dikarenakan waktu penelitian yang singkat peneliti keterbatasan untuk mejangkau ruang lingkup penelitian yang lebih luas dalam mengidentifikasi permasalahan terkait Optimalisasi pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan sehingga diperlukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan pengembangan dalam penulisan guna meningkatkan kualitas penelitian ini. Harapan peneliti adalah agar penelitian ini memberikan manfaat di masa mendatang dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian mendatang yang menghadapi permasalahan serupa. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara beserta jajaran pegawainya yang telah membantu peneliti secara penuh dalam proses penyelesaian penelitian ini dan kepada seluruh pihak yang ikut berperan penting dalam penyelesaian penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Cahyanti, T. (2021). Optimalisasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Rangka Pemenuhan Hak Identitas Anak (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman).
- Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103-115.
- Fadhilah, I. Z. N. (2021). Optimalisasi Pelayanan Online Berbasis Whatsapp Dalam Rangka Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar).
- Hotniar Siringoringo. (2005). *Sari Teknik Riset Oprasional: Pemrograman Linear*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Alfabeta.