

**EFEKTIVITAS PROGRAM “NASI UDUK” DALAM PENERBITAN KARTU  
IDENTITAS ANAK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU**

Rasyad Annaufal  
NPP. 30.0257

*Asdaf Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau*  
*Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*  
Email: Rasyad.annaufal@gmail.com

Pembimbing Skripsi : MGS. Ismail, S.Pd., M.Si.

**ABSTRACK**

**Problem Statement/Background (GAP):** The child already has a birth certificate, but currently there is no ID card for the child, so the Child Identity Card (KIA) is considered important. The need for children's identity is quite important and must be met by the government, prompting the government to create the MCH program. In line with this, the community welcomes the MCH program and expects that MCH can function properly and fulfill its purpose as proof of children's identity, just like KTP. **Purpose :** This study aims to find out and analyze How is the process of the Nasi Uduk program in issuing children's identity cards at the Population and Civil Registration Office of Indragiri Hilir Regency. **Method:** The theory used in this study is the theory of Effectiveness According to Gibson and Steers in Sumaryadi (2005: 107). The research approach used in research is qualitative research method. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion or verification. **Result:** The results of the study show that the "Nasi Uduk" program is effective in raising parents' awareness to register their children with the Population and Civil Registration Office to obtain MCH. This program also helps speed up the MCH issuance process and improve the quality of services at the Population and Civil Registration Office. Therefore, the "Nasi Uduk" program can be used as an effective model in promoting MCH issuance for children. **Conclusion:** Based on the results of data analysis that has been carried out, it can be concluded that the Nasi Uduk Inhil program is effective in improving the MCH issuance process in Disdukcapil Inhil. In the process of issuing MCH, the Nasi Uduk Inhil program has provided several benefits.

**Keywords :** Effectiveness, Issuance, Child Identity Card

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Anak sudah memiliki akta kelahiran, namun saat ini belum ada KTP untuk anak, sehingga Kartu Identitas Anak (KIA) dianggap penting. Adanya kebutuhan akan identitas anak yang cukup penting dan harus dipenuhi oleh pemerintah, mendorong pemerintah untuk membuat program KIA. Sejalan dengan hal tersebut, masyarakat menyambut baik program KIA dan mengharapkan agar KIA dapat berfungsi dengan baik dan memenuhi tujuannya sebagai bukti identitas anak, seperti halnya KTP.. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisis Bagaimana proses program Nasi Uduk dalam penerbitan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. **Metode:** Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Efektivitas Menurut Gibson dan steers dalam Sumaryadi (2005:107). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik analisis yang digunakan yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa program "Nasi Uduk" efektif dalam meningkatkan kesadaran orang tua untuk mendaftarkan anak mereka ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan KIA. Program ini juga membantu mempercepat proses penerbitan KIA dan meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, program "Nasi Uduk" dapat dijadikan sebagai model yang efektif dalam mempromosikan penerbitan KIA untuk anak-anak. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa program Nasi Uduk Inhil efektif dalam meningkatkan proses penerbitan KIA di Disdukcapil Inhil. Dalam proses penerbitan KIA, program Nasi Uduk Inhil telah memberikan beberapa manfaat.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Penerbitan, Kartu Identitas Anak

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Anak sudah memiliki akta kelahiran, namun saat ini belum ada KTP untuk anak, sehingga Kartu Identitas Anak (KIA) dianggap penting. Adanya kebutuhan akan identitas anak yang cukup penting dan harus dipenuhi oleh pemerintah, mendorong pemerintah untuk membuat program KIA. Sejalan dengan hal tersebut, masyarakat menyambut baik program KIA dan mengharapkan agar KIA dapat berfungsi dengan baik dan memenuhi tujuannya sebagai bukti identitas anak, seperti halnya KTP. Kartu Identitas Anak (KIA) memiliki keuntungan yang bermanfaat seperti digunakan sebagai syarat pendaftaran sekolah, pelayanan kesehatan, kebutuhan klaim asuransi kematian, dan pencegahan perdagangan anak. Semua ini memerlukan KIA sebagai identitas resmi. KIA sebaiknya dilengkapi dengan nomor identifikasi pribadi yang terintegrasi dengan data dari berbagai instansi pemerintah dan swasta. Penerbitan KIA oleh pemerintah akan memudahkan anak-anak dalam menggunakan hak-haknya sebagai warga negara Indonesia.

Usaha pemerintah pusat dalam implementasi program Kartu identitas Anak (KIA) sebagai sebuah program administrasi kependudukan terbaru, menjadi bentuk perlindungan yang sebenarnya Anak sebagai tugas negara untuk melindungi setiap warga negara. Perlindungan anak adabiah semua tindakan untuk merawat dan melindungi anak-anak dan hak anak untuk hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat manusia, juga memperoleh perlindungan terhadap kekerasan dan diskriminasi. Langkah-langkah perlindungan terhadap anak mutlak diperlukan mengingat pada saat ini banyak tragedi yang menjadikan anak-anak Indonesia menjadi korban.

Kebijakan Kartu identitas Anak (KIA) diatur Lebih Lanjut dan implementasinya dikukuhkan dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 mengenai Kartu identitas Anak (KIA). Pelaksanaan program Kartu identitas Anak (KIA) secara bertahap berlangsung di Indonesia. Pada tahun 2016, tahun perdana melaksanakan program, pemerintah memperkenalkannya hanya di 50 kabupaten atau kota termasuk Malang, Yogyakarta, Pangkal pinang dan Makassar. Pada tahun kedua pelaksanaannya, 2017, diperluas ke 108 wilayah. Program ini akan berlanjut hingga tahun 2019 dan akan dilaksanakan secara penuh di seluruh kabupaten dan kota.

Di Provinsi Riau, program Kartu identitas Anak (KIA) diawali oleh Pemerintah Kota Dumai dan kemudian dilanjutkan oleh Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru mendelegasikan tugas kepada setiap unit pelaksana teknis kecamatan untuk menerima berkas KIA dari masing-masing kecamatan supaya program dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Program Kartu Identitas Anak sudah diresmikan dan digunakan di kalangan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir. Banyak sekali pandangan dan pendapat masyarakat terkait keefektifan program tersebut mulai muncul. Beberapa masyarakat berpendapat program KIA itu tidak penting dan ada beberapa masyarakat yang menganggap itu penting namun ada lagi masyarakat yang berpendapat bahwa KIA itu tidak memiliki alasan kuat dalam penerapannya. Dalam rangka meningkatkan Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir mengembangkan program inovatif melalui layanan "NASI UDUK INHIL" atau Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan di Kabupaten Indragiri Hilir. Program ini merupakan suatu inovasi yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan. Program Layanan Nasi Uduk Inhil memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama mereka yang berada di desa dan kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan di kantor desa atau kelurahan, sehingga tidak perlu untuk datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir yang terletak di Kota Tembilahan. Program Layanan Nasi Uduk Inhil telah terintegrasi dengan Layanan "MAK WO" (Mengurus Administrasi Kependudukan dengan Whatsapp Online), dimana petugas pendaftaran di desa dan kelurahan dapat mengajukan dokumen kependudukan masyarakat desa dan kelurahan melalui nomor whatsapp resmi admin MAK WO Pelayanan Nasi Uduk Inhil.

Berdasarkan masalah itu maka dengan itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil Judul **“Keefektifitasan Program “Nasi Uduk” dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir”**.

## **1.2 Kesenjangan Masalah**

Pandangan negatif masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir mengenai program pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sangatlah tinggi seperti sebagian masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir banyak yang menganggap Kartu identitas Anak (KIA) tidak efektif seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akan tetapi pernyataan tersebut yang salah. Kartu Tanda Penduduk (KTP) memang sangatlah penting terhadap penduduk yang berusia di atas 17 tahun, namun untuk penduduk yang masih di bawah usia 17 tahun yang terpenting adalah Kartu Identitas Anak (KIA). Dikarenakan sebagian masyarakat masih banyak yang belum mengerti tentang pembuatan Kartu Identitas Anak untuk usia 0-16 tahun. Kurangnya media untuk menyebarkan informasi dan sosialisasi terkait layanan program kartu identitas anak di Kabupaten Indragiri Hilir sehingga banyak masyarakat yang tidak membuat Kartu Identitas Anak (Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir, 2019)

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks penanggulangan bencana sebagai berikut.

Pertama, Pelayan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak, Irenes dan Setiamandani, 2019 menggunakan Penelitian kualitatif yang memiliki fokus dalam penelitian untuk menggali tentang bagaimana Pelayan Publik dalam rangka penerbitan KIA. Dengan hasil pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas yang bertanggung jawab atas penerbitan KIA di Kota Malang yaitu Kementerian Kependudukan dan Kedudukan Sipil Kota Malang. Penulis menyimpulkan bahwa hal tersebut dilakukan sesuai SOP dan pelayanan yang sederhana didukung dengan adanya fasilitas pelayanan yang baik. Selain usaha pelayanan publik, pemerintah telah melaksanakan kerjasama antara instansi lain dan sektor swasta untuk meningkatkan pelayanan, dan melaksanakan program penjemputan bola dan percepatan kinerja(Irenes & Setiamandani, 2019).

Kedua, Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara Online di Kabupaten Pati, Tania Soraya, 2019 penelitian ini menggunakan Penelitian Kualitatif dengan model deskriptif. Jurnal ini mengkaji Tentang inovasi dari Pelayanan administrasic kependudukan Aplikasi Tarjilu Okke merupakan pelayanan publik berbasis online untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tapi sebenarnya masih banyak(Soraya, 2019).

Ketiga, Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Daring Melalui Aplikasi Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Cahyo Sunarko, 2021, Pengumpulan data dari peneliti dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan model penelitian Kualitatif. Kesimpulan peneliti dalam penelitian yang dilakukan menemukan bahwa layanan pembuatan akta kelahiran online efektif dan memudahkan masyarakat(Sunarko, 2021).

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Penelitian ini berfokus pada bagaimana penilaian baik buruknya pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) sementara pada penelitian yang akan dilakukan membahas tentang efektivitasnya program Nasi Uduk dalam penerbitan KIA sedangkan Penelitian terdahulu pertama, dilakukan di Kota Malang sedangkan penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Indragiri Hilir . kedua, Jurnal ini mengkaji tentang inovasi dari pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu kedua dilakukan di Kabupaten Pati sedangkan penelitian yang akan dilakukan di Kabupaten Indragiri Hilir. Ketiga, penelitian terdahulu ketiga berbeda dengan penelitian yang peneliti laksanakan yang Perbedaan masalah yang akan diteliti dan Perbedaan dalam lokus penelitian dan aplikasi yang di teliti.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisis Bagaimana proses program Nasi Uduk dalam penerbitan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, Apa saja yang menjadi penghambat dalam program Nasi Uduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, Upaya apa yang dilakukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dalam menghadapi segala penghambat dalam penerbitan Kartu Identitas Anak melalui program Nasi Uduk.

## **II. METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sampel penelitian ini adalah orang tua siswa SD yang telah mengikuti program "Nasi Uduk" dan telah memiliki anak yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) dengan menggunakan teori efektivitas Gibson dan steers dalam Sumaryadi (Sumaryadi, 2005).

Informan pada penelitian ini terdapat 10 informan yang terdiri dari Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, 4 masyarakat. Penelitian yang menggunakan desain kualitatif. teknik pengumpulan data dalam penelitian yang akan dilakukan oleh praja menggunakan instrumen sederhana dalam wawancara, observasi, dan catatan lapangan(Sugiyono, 2009). Menurut Sugiyono menyatakan teknik pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data(Sugiyono, 2009). Tanpa pengetahuan mengenai teknik pengumpulan data yang baik, peneliti tidak dapat memperoleh data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Teknik Analisis Data menggunakan pendapat dari Miles dan

Huberman bahwa analisis data kualitatif merupakan upaya yang berkesinambungan, dilakukan secara periodik dan terus-menerus. Proses analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi(Sugiyono, 2009).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Program Nasi Uduk Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir**

Pelayanan Nasi Uduk Inhil didirikan untuk memudahkan penduduk dalam mengurus dokumen kependudukan dan KIA. Dengan adanya pelayanan ini, warga tidak perlu mengunjungi langsung kantor Disdukcapil di Kota Tembilahan sebagai alternatif, mereka dapat mengurus dokumen di Kantor Desa atau Lurah di daerah mereka. Program Pelayanan Nasi Uduk Inhil dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan mudah dan cepat dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KIA, dengan memberikan informasi dan proses layanan yang mudah. Layanan ini disediakan secara gratis sehingga warga desa atau kelurahan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk pergi ke Kantor Disdukcapil di Kota Tembilahan.

Peneliti mengkaji keefektifan program Nasi Uduk dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan mengacu pada operasional konsep di mana menjelaskan ada 5 dimensi untuk mengkajinya, yaitu:

##### **a. Produktivitas**

Dalam indikator ini dijelaskan bahwa suatu program dapat memiliki tingkat keunggulan dan keuntungan yang dapat diukur berdasarkan sejauh mana capaian penerbitan KIA. Keuntungan ini tidak hanya dapat dilihat dari realisasi dan capaian program, namun juga dari nilai keunggulan dan manfaat yang ditemukan dalam penerapan program di Kabupaten Indragiri Hilir.

Realisasi dan capaian penerbitan KIA di Kabupaten Inhil ini sudah mencapai 89%, artinya perkembangan dari tahun-tahun sebelumnya mulai terpenuhi. Masyarakat sudah mulai berpartisipasi aktif dalam program Nasi Uduk ini, setidaknya masyarakat sudah mau dan ingin untuk pembuatan KIA. Bagi yang belum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Inhil akan terus menyampaikan kepada kepala desa dan lurah-lurah agar terus melakukan sosialisasi terkait program nasi uduk dan pembuatan KIA.

Melalui aplikasi yang disediakan, dokumen KIA yang dulunya membutuhkan waktu beberapa hari hingga berminggu-minggu untuk diurus, kini dapat diselesaikan dengan mudah dengan hanya memilih fitur-fitur yang dibutuhkan dalam prosedurnya. Selain itu, jika terdapat berkas yang tidak lengkap, masyarakat dapat mengakses Layanan Pengaduan melalui Nomor Whatsapp Disdukcapil inhil untuk memudahkan proses administrasi. Layanan ini tersedia pada hari kerja dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dengan demikian, proses administrasi antara masyarakat dan pihak disdukcapil inhil dapat berjalan dengan baik dan cepat dalam memproses dan menerbitkan dokumen KIA. KIA untuk anak yang berumur 0-5 tidak menggunakan foto sedangkan untuk anak yang berumur 5-17 menggunakan foto.

##### **b. Mutu/Kualitas**

Agar program dapat dianggap berkualitas dan memenuhi standar, diperlukan kesesuaian dengan program sebelumnya yang diganti. Ini penting dilakukan agar program sebelumnya tidak hilang begitu saja karena perubahan atau faktor lainnya. Inovasi yang telah lama digunakan harus ikut serta dalam proses transisi ke inovasi yang lebih baru.

Berdasarkan hasil wawancara, program pelayanan nasi uduk inhil telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi saat ini. "Program ini dirancang dengan teknologi dan internet yang tersedia, sehingga lebih canggih dan praktis secara

keseluruhan. Untuk berhasil, program pelayanan yang berbasis teknologi harus menarik minat masyarakat untuk beralih dari proses manual menjadi proses Online berbasis teknologi”. (Hasil wawancara, Sekdis Dukcapil Inhil, pada 18 Januari 2023).

Disdukcapil Inhil mengembangkan program pelayanan berbasis teknologi dengan tujuan memberikan manfaat nyata kepada masyarakat, bukan hanya sekedar mengubah alur pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Inhil. Program ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan kegunaan masyarakat dalam mengurus dokumen KIA. Penggunaan teknologi dan internet dalam program ini memungkinkan masyarakat untuk menghemat biaya dan waktu, karena mereka dapat menyelesaikan keperluan atau kebutuhan mereka kapan saja dan di mana saja tanpa harus ke kantor Disdukcapil Inhil. Program ini, yang disebut aplikasi nasi uduk inhil, mempertahankan kesesuaian proses pelayanan sebelumnya sambil memberikan manfaat yang signifikan kepada masyarakat. Banyak masyarakat telah merasakan dampak positif dan manfaat dari program ini.

#### **c. Efisiensi**

Dari hasil wawancara bersama Staf Operator/Pelayan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri hilir, “Ditemukan bahwa program layanan Nasi Uduk Inhil berbasis teknologi yang tersedia di Disdukcapil inhil telah mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kewajibannya di kantor Disdukcapil inhil. Selain itu, program ini juga telah menghemat waktu, biaya, dan tenaga bagi masyarakat dan pihak Disdukcapil Inhil dalam proses administrasi untuk memperoleh dokumen KIA yang kini menjadi efektif dan efisien berkat inovasi yang ada. Namun, walaupun program ini memiliki manfaat tersebut, tidak sedikit yang mengalami kesulitan atau kerumitan dalam melaksanakan prosedurnya, terutama dalam hal pembuatan dokumen kependudukan dan pengurusan KIA”. (Hasil wawancara, Staf Operator/Pelayan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri hilir, pada 17 Januari 2023)

Program baru ini diterapkan dengan menggunakan sistematis serba digital, khususnya melalui internet dan teknologi modern. Kendati demikian, Disdukcapil inhil sebagai pembuat program pelayanan mengalami kesulitan ketika sistem jaringan mengalami kendala, sehingga mempersulit proses pengolahan dokumen KIA yang diajukan oleh masyarakat. Efisiensi program Nasi Uduk ini diukur dari kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen KIA, tetapi di lapangan banyak kendala yang dihadapi pihak Dukcapil termasuk dari kendala jaringan. Kendala jaringan seringkali menyebabkan gangguan pada aplikasi layanan disdukcapil inhil, seperti masalah di pusat jaringan, over penggunaan, bahkan server down. Gangguan ini sangat mempengaruhi kinerja operator TTE dan mengakibatkan kesulitan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Masalah jaringan menjadi faktor yang saling berkaitan dan berdampak pada kinerja keseluruhan sistem aplikasi Disdukcapil Inhil.

#### **d. Fleksibilitas**

Melalui hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa, “program yang memanfaatkan teknologi sebagai pelaksanaannya sudah dicoba dengan pelayanan MAK WO namun karena dirasa masih terdapat kekurangan di beberapa hal Disdukcapil inhil terus mencoba membenahan pada programnya sehingga lahirlah nasi uduk inhil di Kabupaten Indragiri Hilir dalam menjawab kebutuhan masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan dan pengurusan KIA. Dengan lahirnya program nasi uduk ini, pemerintah ini menargetkan keberhasilan dalam pengurusan dokumen oleh masyarakat melalui Dukcapil. Dapat meningkatnya animo masyarakat dalam pengurusan berbagai dokumen termasuk KIA, menjadi suatu keberhasilan bagi pemerintah sendiri”. (Hasil wawancara, Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dukcapil Inhil, pada 20 Januari 2023).

Disdukcapil Inhil tidak hanya memberikan program pada layanannya, tetapi juga terus memperbaiki prosedurnya dengan dilengkapi sistem teknologi yang modern untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusan kependudukannya melalui Nasi Uduk Inhil dan membantu mencapai tujuan pemerintah Kabupaten Inhil. Disdukcapil Inhil melakukan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar dapat memperoleh dokumen kependudukan mereka dengan lebih mudah. Kedua program tersebut tidak hanya sekadar yang pertama atau terakhir kali digunakan di Kabupaten Indragiri Hilir, tetapi juga menerapkan inovasi pelayanan dengan menggunakan teknologi yang sudah dicoba oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Inhil untuk terus dikembangkan menjadi lebih baik lagi. Hal ini membuat kedua inovasi tersebut menjadi sebuah referensi bagi daerah-daerah lain yang berada di sekitar maupun di luar Provinsi Riau untuk segera mencoba melakukan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi canggih yang tersedia saat ini.

#### **e. Kepuasan**

Dalam sebuah program, penting untuk memperhatikan berbagai aspek dan hal terkait agar program tersebut dapat memberikan sesuatu yang baru dan menunjukkan perubahan yang lebih baik. Oleh karena itu, Disdukcapil Inhil berhasil menemukan inovasi terbaru yang akan membuat proses pelayanan terasa lebih nyaman dan memudahkan para pengguna untuk mengakses segala kebutuhan mereka terkait kewajiban di Disdukcapil Inhil. Hal ini dibuktikan dengan wawancara penulis dengan beberapa masyarakat sebagai berikut.

1. “Bagi saya, kami merasa puas adanya program nasi uduk ini. Karena nyata merasakan manfaat bagi saya dan keluarga”. (Hasil wawancara, Bapak Abdi selaku Masyarakat, pada 26 Januari 2023).
2. “Menurut saya, program nasi uduk ini sudah bagus dan baik. Tetapi terkendala dari jaringan yang sekali-kali mengalami kendala. Sehingga kami pun merasakan hal yang rumit. Tetapi secara umum program ini sudah baik dan kami juga merasakan manfaatnya secara langsung”. (Hasil wawancara, Bapak Agam selaku Masyarakat, 26 Januari 2023).
3. “Alhamdulillah puas sih ada nya program nasi uduk ini. Kami mengucapkan terimakasih kepada pemerintah dan pihak Dukcapil Inhil yang sudah menjawab keinginan kami agar dimudahkan dalam pengurusan dokumen KIA”. (Hasil wawancara, Ibu Murni selaku Masyarakat, pada 2 Februari 2023).

### **3.2 Faktor Penghambat Dalam Program Nasi Uduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir**

Adapun faktor Penghambat Dalam Program Nasi Uduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir, yaitu :

1. Ketersediaan blangko sebagai bahan untuk pencetakan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir masih dalam jumlah yang terbatas.
2. Seringkali terjadi bahwa pemohon pembuatan KIA tidak melengkapi syarat yang diperlukan, seperti tidak memiliki Akta Kelahiran dan KTP-el asli kedua orang tua/wali. Kondisi seperti ini dapat menyulitkan pihak Capil dalam proses pengurusan KIA tersebut.
3. Kendala jaringan sering kali menyebabkan gangguan pada aplikasi layanan Disdukcapil Inhil, seperti masalah di pusat jaringan, over penggunaan, bahkan server down. Gangguan ini sangat mempengaruhi kinerja operator TTE dan mengakibatkan kesulitan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Masalah jaringan menjadi faktor yang saling berkaitan dan berdampak pada kinerja keseluruhan sistem aplikasi Disdukcapil Inhil.

### **3.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir**

Berdasarkan faktor – faktor penghambat yang penulis temukan di lapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dalam mengatasi faktor penghambat melakukan hal sebagai berikut.

1. Sedang mengusulkan kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau untuk melebihkan jatah blanko agar tidak kekurangan blanko.
2. Menekankan kembali kepada pemohon pembuatan KIA untuk melengkapi kembali syarat yang diperlukan.
3. Memperbaiki jaringan internet

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kebaharuan Penelitian yang penulis laksanakan pada penelitian sebelumnya akan penulis deskripsikan sebagai berikut.

Pertama, Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak, Irenes dan Setiamandani, 2019. kebaharuan penelitian terletak pada Disdukcapil inhil tidak hanya memberikan program pada layanannya, tetapi juga terus memperbaiki prosedurnya dengan dilengkapi sistem teknologi yang modern untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusan kependudukannya melalui Nasi Uduk Inhil dan membantu mencapai tujuan pemerintah Kabupaten Inhil. Disdukcapil inhil melakukan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar dapat memperoleh dokumen kependudukan mereka dengan lebih mudah. Kedua program tersebut tidak hanya sekedar yang pertama atau terakhir kali digunakan di Kabupaten Indragiri Hilir, tetapi juga menerapkan inovasi pelayanan dengan menggunakan teknologi yang sudah dicoba oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) inhil untuk terus dikembangkan menjadi lebih baik lagi.

Kedua, Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara Online di Kabupaten Pati, Tania Soraya, 2019. kebaharuan penelitian terletak pada Program baru ini diterapkan dengan menggunakan sistematis serba digital, khususnya melalui internet dan teknologi modern. Kendati demikian, Disdukcapil inhil sebagai pembuat program pelayanan mengalami kesulitan ketika sistem jaringan mengalami kendala, sehingga mempersulit proses pengolahan dokumen KIA yang diajukan oleh masyarakat. Efisiensi program Nasi Uduk ini diukur dari kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen KIA, tetapi di lapangan banyak kendala yang dihadapi pihak Dukcapil termasuk dari kendala jaringan. Kendala jaringan seringkali menyebabkan gangguan pada aplikasi layanan disdukcapil inhil, seperti masalah di pusat jaringan, over penggunaan, bahkan server down. Gangguan ini sangat mempengaruhi kinerja operator TTE dan mengakibatkan kesulitan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

Ketiga, Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Daring Melalui Aplikasi Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Cahyo Sunarko, 2021. kebaharuan penelitian terletak pada Disdukcapil Inhil mengembangkan program pelayanan berbasis teknologi dengan tujuan memberikan manfaat nyata kepada masyarakat, bukan hanya sekedar mengubah alur pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Inhil. Program ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan kegunaan masyarakat dalam mengurus dokumen KIA. Penggunaan teknologi dan internet dalam program ini memungkinkan masyarakat untuk menghemat biaya dan waktu, karena mereka dapat menyelesaikan keperluan atau kebutuhan mereka kapan saja dan di mana saja tanpa harus ke kantor Disdukcapil Inhil.



#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa program Nasi Uduk Inhil efektif dalam meningkatkan proses penerbitan KIA di Disdukcapil Inhil. Dalam proses penerbitan KIA, program Nasi Uduk Inhil telah memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. Produktivitas, meningkatkan kecepatan proses penerbitan KIA. Dengan adanya program Nasi Uduk Inhil, proses penerbitan KIA menjadi lebih cepat karena pemohon tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil Inhil untuk mengambil KIA. Pemohon dapat langsung mengakses KIA melalui smartphone pintar yang telah terpasang aplikasi Nasi Uduk Inhil.
2. Mutu/Kualitas, Program ini dirancang dengan teknologi dan internet yang tersedia, sehingga lebih canggih dan praktis secara keseluruhan. Untuk berhasil, program pelayanan yang berbasis teknologi harus menarik minat masyarakat untuk beralih dari proses manual menjadi proses Online berbasis teknologi.
3. Efisiensi, Setelah penulis melakukan penelitian dengan adanya program Nasi Uduk ini semakin banyak juga anak yang sudah memiliki KIA.
4. Fleksibilitas, Memudahkan akses pemohon dalam mendapatkan informasi terkait proses penerbitan KIA. Pemohon dapat dengan mudah mengakses informasi terkait proses penerbitan KIA melalui aplikasi Nasi Uduk Inhil. Dengan begitu tujuan pun tercapai sedikit demi sedikit.
5. Kepuasan, Mengurangi jumlah pemohon yang datang langsung ke kantor Disdukcapil Inhil. Dengan adanya program Nasi Uduk Inhil, jumlah pemohon yang datang langsung ke kantor Disdukcapil Inhil dapat dikurangi, sehingga mengurangi antrian dan waktu tunggu pemohon. Juga Memudahkan pemohon dalam melengkapi persyaratan pembuatan KIA. Dalam program Nasi Uduk Inhil, pemohon dapat mengunggah foto copy Akta Kelahiran dan KTP-el asli kedua orang tua/wali melalui aplikasi Nasi Uduk Inhil, sehingga memudahkan pemohon dalam melengkapi persyaratan pembuatan KIA.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses Penelitian ini dalam hal Observasi, Dokumentasi dan Wawancara untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan penulis

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan, oleh karena itu untuk melengkapi kekurangan dalam penelitian ini penulis berharap ada yang meneruskan penelitian ini agar dapat memaksimalkan hasil dari penelitian ini.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan membagi pengetahuan kepada peneliti yang tentunya peneliti dapat terapkan pada di dunia kerja nanti.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Irenes, & Setiamandani. (2019). *Pelayan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak*.
- Soraya, T. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati*.
- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sumaryadi, I. N. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. CV Citra Utama.
- Sunarko, C. (2021). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Daring Melalui Aplikasi Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

