

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR PROVINSI SULAWESI SELATAN

Risal

NPP 31.0843

Asdaf Kabupaten Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah Fakultas Manajemen Pemerintahan

Email: risalical00@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Rahmawati Sururama, S.STP.,M.H.,M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): in order to realize Population Administration, consistency is needed between the Population and Civil Registration Service and also the Community in making it happen, one of the Population Administration programs is the Child Identity Card. Selayar Islands Regency with the lowest number of children required to be MCH in South Sulawesi Province is in tenth place in terms of the number of Child Identity Cards issued compared to other Regencies/Cities with a higher number of children required to be KIA. **Objective:** This research aims to determine the factors that cause the Child Identity Card program in Kab. The Selayar Islands are not yet optimal, and to find out how to overcome these inhibiting factors. **Method:** The research method used in this research is a descriptive qualitative approach with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and documentation, with data analysis carried out through data reduction, data presentation, drawing conclusions. **Results/findings:** The results of this research show that there are several factors that influence the performance of the Population and Civil Registration Service in implementing the KIA program, both external and internal factors. **Conclusion:** factors that hinder the KIA program are economic factors, social factors, human resources and organizational culture. Efforts made to overcome these inhibiting factors can be done through increasing socialization, pick-up and drop-off services, and providing sanctions for undisciplined employees.

Key words: performance, service, population

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): dalam rangka mewujudkan Administrasi Kependudukan diperlukan konsistensi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan juga Masyarakat dalam mewujudkannya, salah satu program Administrasi Kependudukan adalah Kartu Identitas Anak. Kabupaten Kepulauan Selayar dengan jumlah anak wajib KIA paling sedikit di Provinsi Sulawesi Selatan berada pada urutan kesepuluh dalam jumlah penerbitan Kartu Identitas Anak dibandingkan Kabupaten/Kota lain yang jumlah wajib KIA yang lebih banyak. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan program Kartu Identitas Anak

di Kab. Kepulauan Selayar belum optimal, dan untuk mengetahui upaya mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. **Hasil/temuan:** hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan program KIA baik dari faktor eksternal dan faktor internal. **Kesimpulan:** faktor yang menghambat program KIA yaitu dari faktor ekonomi, faktor sosial, Sumber Daya Manusia, dan budaya organisasi. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan sosialisasi, layanan jemput bola, pemberian sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin.

Kata kunci: kinerja, pelayanan, kependudukan

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan daerah sangat memerlukan tata kelola pemerintahan yang baik dari para aparat pemerintahan di daerah. Salah satu aspek yang sangat berperan penting dalam pengelolaan pemerintahan daerah yaitu melalui tingkat kinerja dan pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat tanpa adanya perbedaan latar belakang. Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (Yeremias T. Keban, 2004 : 191). Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Berbeda dengan Bernardin dan Russel (1993 : 379) dalam Yeremias T. Keban (2004 : 192) mengartikan kinerja sebagai the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Sedangkan Suyadi Prawirosentono (1999 : 2) mendefinisikan kinerja sebagai performance, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Hessel Nogi (2005 : 175) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Menurut Agus Dwiyanto (2004:49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus dilihat dari indicator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. McDonald dan Lawton dalam Ratminto dan Winarsih (2005:174) mengemukakan indikator kinerja antara lain : output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness. Menurut Atmosoeperto, dalam Hessel Nogi (2005 : 181) mengemukakan bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Menurut Sinambela dalam Pasolong (2007:199) “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

pemimpin yang efektif harus mempunyai agenda dalam mencapai tujuan organisasi, menghadapi tantangan dan kemungkinan yang akan terjadi, dan mewujudkan keinginannya dengan visi yang baru serta mengomunikasikannya dan mengajak orang lain bersatu untuk mencapai tujuan baru dengan menggunakan sumber daya dan energi seefisien mungkin (Nanus, 1992:4). Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat (Dwiyanto, 2008 : 48-49)

Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah terkait secara merata keseluruh masyarakat maka akan sangat besar kemungkinan terwujudnya tertib administrasi kependudukan. Pada tahun 2023 sebanyak 278,69 juta jiwa penduduk indonesia yang tercatat di Pusat Statistik nasional. Dengan jumlah penduduk yang sangat tinggi, penyedia pelayanan publik tentunya akan menghadapi tantangan karena akan menyebabkan masalah ekonomi dan status sosial yang tidak sehat, serta pelayanan yang tidak optimal. Untuk mengatasi hal ini, peran pemerintah dalam memetakan kependudukan harus ditingkatkan, dimulai dengan memberikan kartu identitas kepada semua orang. Salah satu administrasi kependudukan yaitu Kartu Identitas Anak, Kartu Identitas Anak diberikan kepada anak usia dibawah 17 tahun dan menjadi wajib KIA, Secara umum, KIA memiliki kegunaan yang sama dengan KTP. Menurut Permendagri No. 2 Tahun 2016, manfaat KIA adalah sebagai berikut: melindungi pemenuhan hak anak, menjamin akses sarana umum, mencegah terjadinya perdagangan anak, menjadi bukti identifikasi diri ketika anak sewaktu-waktu mengalami peristiwa buruk, memudahkan anak mendapatkan pelayanan publik di bidang kesehatan, pendidikan, imigrasi, perbankan, dan transportasi. KIA ini memiliki manfaat guna mengoptimalkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik warga negara. Secara filosofis pemberian KIA pada anak menunjukkan negara hadir memuliakan dan mendorong kemandirian anak serta memberikan perlakuan non diskriminatif bahwa anak memiliki kartu identitas sendiri sebagai WNI. Walaupun anak sudah terdata di Kartu Keluarga dan memiliki akta kelahiran tetap harus memiliki Kartu Identitas Anak karna penggunaan Kartu Identitas Anak memudahkan anak dalam mengakses pelayanan di antaranya digunakan untuk keperluan persyaratan mendaftar sekolah, memudahkan anak mengakses pelayanan umum misalnya ketika akan bepergian menggunakan pesawat bagi anak umur dibawah 17 tahun tidak perlu lagi membawa akta kelahiran dan Kartu Keluarga, dan sebagai syarat mengurus perbankan bila anak ingin memiliki tabungan sendiri. Selain itu, KIA juga digunakan sebagai syarat mendaftar BPJS serta mengurus klaim asuransi. Misalnya, anak mengalami kecelakaan dan meninggal dunia, KIA bisa dijadikan alat untuk mengidentifikasi dan juga mengurus klaim Kesehatan serta digunakan dalam pengurusan imigrasi.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022, Kab. Kepulauan Selayar dengan jumlah wajib KIA paling sedikit di Sulawesi Selatan menempati urutan ke-10 dalam persentasi penerbitan Kartu Identitas Anak dan berada di bawah Kabupaten Luwu Timur. Kabupaten Luwu Timur dalam menjalankan program KIA dapat mencapai persentasi Penerbitan KIA

sebanyak 52,79% dari jumlah anak wajib KIA sebanyak 96.470 jiwa, dibandingkan Kabupaten Kepulauan Selayar yang jumlah anak wajib KIA sebanyak 36.286 jiwa, tentunya jumlah ini sangat sedikit dibandingkan dengan Kabupaten Luwu Timur tetapi persentasi penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Kepulauan Selayar hanya mencapai 51,08%. Dari segi jumlah wajib KIA, Kabupaten Sinjai dengan jumlah wajib KIA sebanyak 74.638 jiwa berhasil menempati urutan pertama persentasi penerbitan KIA sebanyak 76,69% dibandingkan dengan Kab. Kepulauan Selayar dengan jumlah wajin KIA sebanyak 36.286 jiwa hanya bisa menerbitkan KIA sebanyak 51%.

1.3 Penelitian Terdahulu

sebuah penelitian tidak akan pernah lepas dari penelitian sebelumnya baik yang dilakukan oleh dirinya maupun oleh orang lain. Tujuannya adalah dijadikan sebagai acuan dan perbandingan bagi penelitian-penelitian yang terbaru termasuk penelitian yang peneliti akan lakukan. Penelitian oleh Erlina (2021) dengan judul Efektivitas Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Soppeng menunjukkan bahwa Efektivitas Pelaksanaan Pembuatan Kartu Identitas Anak pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng bahwa Pelaksanaan tersebut kurang efektif, disebabkan oleh faktor subtansi hukum, struktur hukum, budaya hukum, kesadaran hukum, dan sarana dan prasarana, selain itu ada juga faktor pendukung yaitu subtansi hukum mengenai KIA sudah sangat jelas aturannya dan pula faktor penghambatnya yaitu pemahaman masyarakat kurang, akomodasi yang nihil untuk mensosialisasikan KIA, dan adanya Covid19 yang membatasi personil Disdukcapil Kabupaten Soppeng untuk mensosialisasikan KIA. Penelitian oleh Khaerul (2021) dengan judul Asesmen Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Sebagai Pemenuhan Hak Anak menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan KIA di Kota Depok masih terdapat kendala, Dari sisi pelaksanaan, persoalan terletak pada tiga hal: Pertama, persyaratan pengajuan atau perpanjangan KIA yang sangat menyita waktu. Kedua, persoalan ketersediaan operator dan perlengkapan perekaman data KIA di kelurahan yang masih menjadi satu dengan perekaman E-KTP, Ketiga, karena terbatasnya personalia Disdukcapil menyebabkan sosialisasi yang dilakukan kurang merata, Keempat, Kurang efektifnya masa berlaku KIA yang hanya 2 (dua) sehingga tidak menghemat anggaran belanja Pemerintah Kota Depok. Dari sisi pemilik, KIA nampaknya belum memberikan potensi yang menguntungkan. Penelitian oleh Rahmawati dengan judul Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (Kia) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah menunjukkan bahwa Hasil dari penelitian ini yaitu Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat kendala yang menghambat yaitu kurangnya jumlah pegawai dalam melakukan pelayanan, dalam menyikapi hal tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang membuka lowongan dan rekrutmen tenaga lepas harian yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan maksimal dalam proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Irenes, Maria Melcilin dan Emei Dwinanarhati Setiamandani juga melakukan penelitian pada tahun 2019. Dengan judul "Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang". Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis pendekatan deskriptif

kuantitatif bentuk pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian tersebut sudah dikatakan baik, karena semua pelayanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Dapat dilihat dari proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, tersedianya fasilitas pelayanan yang sudah memadai dan tidak ada pungutan biaya apapun. Sedangkan perbedaannya lokasi penelitian dan metode yang digunakan.

Noviana Ratna Nagari melakukan penelitian pada tahun 2020 dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan deskriptif kualitatif bentuk pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Perbedaannya lokasi penelitian dan teknik penelitian menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Penelitian Jaka Permana yang berjudul Evaluasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kota Cilgeon Tahun 2018 Dengan Menggunakan pendekatan kualitatif dengan membuat gambaran kompleks, meneliti kata-kata-kata, laporan terinci dari pandangan dan melakukan studi pada situasi yang alami (Sugiyono,2011). Menemukan bahwa program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Cilegon pada Tahun 2018 dari aspek efisiensi dan perataan program dinilai sudah cukup optimal, sedangkan aspek efektivitas, kecukuoan, responsivitas, dan ketepatan dinilai belum optimal.

Penelitian Jaka Permana yang berjudul Evaluasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kota Cilgeon Tahun 2018 yang dianalisis dengan menggunakan William Dunn sebagai panduan dalam menggali informasi dan informan penelitian berkenaan dengan evaluasi Program KIA di Disdukcapil Kota Cilegon Tahun 2018. Model teori evaluasi dari William Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kasuksesan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

Penelitian Helmi yang berjudul Implementasi Program Kartu Identitas Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dengan menggunakan pendekatan kualitatif memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan objek yang diteliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapat data-data kemudian menganalisis dan mendapat kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi tertentu.

Penelitian Helmi yang berjudul Implementasi Program Kartu Identitas Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir dari aspek komunikasi sudah berjalan optimal. Dilihat dari aspek sumberdaya, masih kurang, namun dari segi kulaitas sudah sangat memadai. Dari aspek disposisi, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir memiliki semangat saat melaksanakan tugas masing-masing. Dilihat dari struktur birokrasi mampu menjalin kerja sama dengan baik.

Penelitian Ayu Pratiwi yang berjudu Evaluasi Pelaksanaan Program Kartu Identias Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pare-Pare menggunakan pendekatan kualitatif membahas berbagai fenomena secara naturalistic untuk mendapatkan pemahaman yang terkstrapolasi tentang pokok pembahasan, penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan, pemahaman terhadap suatu fenomena dan ekstrapolasi pada situasi yang sama.

Penelitian Ayu Pratiwi yang berjudu Evaluasi Pelaksanaan Program Kartu Identias Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pare- Pare yang dianalisis menggunakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu

Identitas Anak, dimana efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan KIA di Kota Pare-Pare berjalan dengan cukup baik, walaupun terjadi beberapa peningkatan dan penurunan jumlah kepemilikan KIA pada tahun 2020, akibat covid dan tingkat implementasi dan system pelayanan yang tidak sesuai dan dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat dalam akses layanan pada saat itu.

Penelitian yang dilakukan oleh Fernandes Yudha, dan Firman Firdausi pada tahun 2017 Judul penelitian yaitu "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)". Dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai sudah cukup baik, dapat dilihat dari segi kedisiplinan pegawai, keramahan, kerapian dan juga tata cara kerja pegawai dalam melayani masyarakat sedangkan perbedaannya lokasi penelitian dan hasil wawancara.

Penelitian Evi Sitepu yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kantor Camat Medan Timur dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data induktif /kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono,2014).

Penelitian Evi Sitepu yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kantor Camat Medan Timur Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur mengenai Dimensi tangible cukup baik dengan tersedianya fasilitas seperti kursi dan spanduk mengenai persyaratan Kartu Identitas Anak namun masih ada kekurangan yaitu ruang tunggu terlalu kecil dan tidak tersedianya kipas bagi masyarakat.

Penelitian dilakukan oleh Muhammad Rasyid dkk pada tahun 2020. Dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil". Persamaan yaitu teknik pengumpulan datanya seperti observasi dan wawancara serta teori kualitas pelayanan menurut zeithaml dkk. Perbedaan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif, kuesioner dan tempat lokasi penelitian. Dalam penelitian tersebut Dimensi bukti fisik (tangibles) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 86%; Dimensi kehandalan (reliability) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85%; Dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85%; Dimensi jaminan (assurance) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 83%; dan dimensi empati (empathy) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 83%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan sudah berkualitas.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terkait dengan upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat pelaksanaan program KIA agar pelaksanaan program tersebut dapat berjalan lancar sesuai dengan Undang-Undang 23 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Kementerian Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak, dan Peraturan Daerah Selayar

Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kab. Kepulauan Selayar.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan program Kartu Identitas Anak di Kab. Kepulauan Selayar belum optimal, dan untuk mengetahui upaya mengatasi faktor penghambat tersebut

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif didasarkan pada karakteristik penelitian menurut Wahyuni (2012 : 12), dimana pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berbentuk kata-kata, diperoleh melalui wawancara dan didukung oleh catatan lapangan, dokumentasi, rekaman, serta sumber lainnya, berbentuk kata bukan angka (Simangunsong, 2017). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi Menurut Creswell (2016 : 161), dengan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dengan menggunakan Teori faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Atmosoeparto (2005:151) . Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* dan *insidental sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampling dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Teknik *insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2018 : 96).

III. Hasil Dan Pembahasan

Pada penelitian ini peneliti membahas mengenai faktor eksternal dan faktor internal yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak, selain itu juga peneliti membahas upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut.

3.1. Faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak

3.1.1. Faktor Penghambat

Adapun faktor eksternal yang menjadi penyebab terhambatnya program Kartu Identitas Anak, yaitu:

a. Ekonomi

Faktor ekonomi dapat menghambat program kartu identitas anak karena masyarakat yang kurang mampu dari segi ekonomi seringkali mengalami kesulitan dalam mengakses tempat pelayanan yaitu di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Selayar. Sebagian masyarakat terkendala biaya transportasi mengingat Kab. Selayar yang berbentuk kepulauan sehingga yang jaraknya jauh ataupun berbeda pulau dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan kesulitan dalam mengakses pelayanan. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam program tersebut cenderung rendah

b. Sosial

Kesadaran yang rendah tentang pentingnya memiliki Kartu Identitas Anak dapat membuat sebagian warga enggan atau malas untuk mengurusnya. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang manfaat kartu identitas anak dalam melindungi hak-hak anak, seperti hak atas pendidikan, perlindungan dari eksploitasi, dan akses terhadap layanan kesehatan.

Selain itu, faktor sosial lainnya seperti budaya dan norma-norma sosial dalam masyarakat juga dapat memengaruhi tingkat kesadaran warga terkait penerbitan Kartu Identitas Anak. Misalnya, dalam beberapa masyarakat, penerbitan kartu identitas anak mungkin dianggap tidak penting atau diabaikan karena prioritas yang ditempatkan pada kegiatan atau kebutuhan lain. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya partisipasi dalam program penerbitan Kartu Identitas Anak, terutama di kalangan masyarakat yang kurang memiliki akses terhadap informasi yang benar dan akurat mengenai pentingnya Kartu Identitas Anak. Sebagian besar masyarakat akan mengurus KIA bagi buah hati mereka apabila benar-benar membutuhkan KIA dalam mengakses sesuatu misalnya pelayanan kesehatan dan sarana umum lainnya, dan apabila tidak ada kepentingan mendesak maka mereka tidak akan melakukan pengurusan.

Selain faktor eksternal, ada juga faktor internal yang dapat menghambat pelaksanaan program KIA, yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak memiliki peran penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas layanan tersebut. Berdasarkan data dari dokumen wawancara yang penulis lakukan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kepulauan Selayar masih kurang dan sebagian besar pegawai dan staf belum sesuai dengan spesifikasi pada dokumen analisis jabatan sehingga dapat berdampak pada pelayanan kurang maksimal dimana masyarakat harus menunggu lama dalam mengakses layanan misalnya KIA karena kemungkinan terbatasnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh staf tersebut terkait dengan prosedur administrasi serta pemahaman yang mendalam tentang pelayanan.

b. Budaya organisasi

Budaya organisasi sangat berperang penting dan menjadi tolak ukur kepercayaan masyarakat, berdasarkan dokumen pendukung dan wawancara yang telah peneliti lakukan terkait budaya organisasi menjelaskan bahwa tingkat disiplin masih kurang optimal karena pegawai yang memberikan pelayanan masih belum disiplin dan tidak bekerja sesuai waktu sehingga pelayanan terganggu dan penerima layanan rugi dalam hal waktu.

3.1.2. Faktor Pendukung

Selain itu juga terdapat faktor pendukung yang terdiri dari faktor internal dan eksternal, adapun faktor eksternal yang menjadi faktor pendorong pelaksanaan program KIA sebagai berikut:

a. Faktor politik

Faktor politik berkaitan dengan politik anggaran dimana Pemerintah Daerah bertanggungjawab atas anggaran pelaksanaan program Kartu Identitas Anak

dengan menggunakan dana APBD untuk keperluan blanko, printer, tinta, dan lain-lain untuk keperluan penerbitan Kartu Identitas Anak
Ada juga faktor internal sebagai faktor pendukung pelaksanaan program KIA yaitu:

a. Tujuan Organisasi

Tujuan organisasi sangat mendukung suksesnya program kartu identitas anak. Dimana pada tahun 2022 berhasil mencapai target dari pusat yaitu 40% itu berarti organisasi telah:

1. Menetapkan visi yang jelas untuk program.
2. Menyediakan dana program.
3. Mengoordinasikan berbagai pihak terlibat.
4. Memastikan semua proses berjalan lancar dan aman.

Ini menunjukkan bahwa peran organisasi sangat penting dalam mencapai tujuan besar program ini untuk ketertiban administrasi kependudukan.

b. Struktur Organisasi

Struktur organisasi berperan penting dalam pembagian tugas dan fungsi untuk setiap jabatan dan bidang sehingga pembagian tugas menjadi jelas dan setiap pegawai menjalankan tugasnya masing-masing dari adanya struktur organisasi. Berdasarkan struktur organisasi bidang yang bertanggungjawab melaksanakan program Kartu Identitas Anak yaitu Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

3.2. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak

Berdasarkan uraian yang telah penulis jelaskan mengenai faktor penghambat program Kartu Identitas Anak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar bisa melakukan berbagai upaya untuk mengefektifkan program Kartu Identitas Anak yaitu sebagai berikut:

1. Layanan jemput bola

Layanan jemput bola dapat menjadi solusi efektif untuk memudahkan akses masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil atau sulit dijangkau, dalam mengurus penerbitan Kartu Identitas Anak. Melalui layanan ini, petugas pelayanan akan mendatangi langsung masyarakat yang membutuhkan, sehingga mengurangi hambatan seperti biaya transportasi dan waktu yang dibutuhkan untuk pergi ke tempat pelayanan.

Dengan layanan jemput bola, masyarakat yang kurang mampu atau memiliki keterbatasan akses transportasi dapat lebih mudah mengurus kartu identitas anak tanpa harus menghadapi kesulitan tambahan. Selain itu, layanan ini juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki kartu identitas anak, karena pelayanan yang lebih mudah diakses dan lebih personal dapat memberikan pengalaman yang lebih positif bagi masyarakat.

2. Melakukan sosialisasi

Sosialisasi merupakan kunci dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki Kartu Identitas Anak. Melalui sosialisasi yang efektif, masyarakat dapat lebih memahami manfaat Kartu Identitas Anak dalam melindungi hak-hak anak. Edukasi yang tepat tentang manfaat Kartu Identitas Anak, seperti akses ke layanan kesehatan dan pendidikan, dapat membantu masyarakat menyadari pentingnya Kartu Identitas Anak sebagai dokumen resmi yang dapat memberikan perlindungan dan manfaat bagi anak.

Selain itu, sosialisasi juga penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak. Penyuluhan mengenai persyaratan dan proses pengurusan yang harus dilakukan dapat membantu masyarakat dalam mengurus Kartu Identitas Anak dengan lebih mudah dan cepat. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat dan pemahaman yang baik tentang kartu identitas anak, diharapkan akan terjadi peningkatan partisipasi dalam pengurusan Kartu Identitas Anak, yang pada akhirnya dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi anak-anak.

3. Memberikan pelatihan bagi pegawai

Memberikan pelatihan kepada pegawai yang terlibat dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan dapat difokuskan pada pengetahuan tentang prosedur pengurusan yang benar, termasuk persyaratan yang harus dipenuhi dan langkah-langkah yang harus dilakukan agar proses penerbitan Kartu Identitas Anak berjalan lancar. Selain itu, pelatihan juga dapat meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai, sehingga mereka dapat berinteraksi dengan masyarakat secara efektif dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Pemahaman yang mendalam tentang hak-hak anak juga perlu diberikan kepada pegawai, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang sensitif dan sesuai dengan kebutuhan anak. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, diharapkan kualitas pelayanan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak dapat meningkat, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengurus Kartu Identitas Anak dan anak-anak dapat memperoleh perlindungan yang mereka butuhkan.

4. Pemberian sanksi tegas bagi pegawai yang tidak disiplin

Pegawai yang sering tidak disiplin dalam menjalankan tugas harus diberi sanksi yang tegas agar menjadi pegawai disiplin, ada beberapa cara yang bisa dilakukan seperti memberikan teguran lisan dan tertulis, dan juga dilakukan pemangkasan tunjangan pegawai sesuai lama waktu keterlambatannya misalnya pegawai baru masuk kerja jam 09:00 pagi menerima pemotongan tunjangan sebesar 1% dan pegawai yang masuk kerja jam 10:00 mendapat pemotongan tunjangan sebesar 2,5% per hari

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program Kartu Identitas Anak memberikan banyak sekali manfaat untuk pemenuhan hak anak, menjamin akses sarana umum, mencegah terjadinya perdagangan anak, menjadi bukti identifikasi diri ketika anak sewaktu-waktu mengalami peristiwa buruk, memudahkan anak mendapatkan pelayanan publik di bidang kesehatan, pendidikan, imigrasi, perbankan, dan transportasi. KIA ini memiliki manfaat guna mengoptimalkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik warga negara. Tentunya kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat berpengaruh

terhadap pelaksanaan program KIA karena tingkat pelayanan akan mempengaruhi pandangan dan persepsi masyarakat untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernandes Yudha (2017) yang menunjukkan bahwa dari segi pelayanan Kartu Identitas Anak kinerja pegawai sudah cukup baik, dapat dilihat dari segi kedisiplinan pegawai, keramahan, kerapian dan juga tata cara kerja pegawai dalam melayani masyarakat.

Penulis menemukan faktor yang menghambat program KIA di Kab. Kepulauan Selayar terdiri dari faktor ekonomi dengan tingkat ekonomi masyarakat menengah kebawah akan enggan melakukan pengurusan KIA karna harus mengeluarkan biaya yang lumayan banyak apabila rumahnya jauh dari tempat pelayanan atau bahkan berbeda pulau, ada juga dari faktor sosial dimana tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya KIA masih sangat rendah dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dari segi SDM juga masih kurang pegawai dan kebanyakan tidak sesuai dengan data analisis jabatan, dan terakhir dari segi budaya organisasi yang kurang disiplin.

IV. KESIMPULAN

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kepulauan Selayar dalam pelayanan Kartu Identitas Anak masih belum optimal, berdasarkan teori faktor yang mempengaruhi kinerja oleh Atmosoeperto (2005:151) dapat diketahui faktor yang menghambat program KIA yaitu dari faktor ekonomi, faktor sosial, Sumber Daya Manusia, dan budaya organisasi. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan sosialisasi, layanan jemput bola, pemberian sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, dimana penelitian ini hanya dilakukan selama dua minggu sehingga peneliti terbatas dalam memperoleh data dan informasi yang dapat menunjang penelitian ini.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari bahwa masalah terkait dengan pelayanan Kartu Identitas Anak merupakan masalah yang tidak mudah untuk diselesaikan secara tuntas, untuk itu penulis berharap pemerintah dan masyarakat dapat terus mengusahakan berbagai cara untuk dapat menanggulangi permasalahan ini. Selain itu juga, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan secara berkala terkait pelayanan Kartu Identitas Anak di Kab. Kepulauan Selayar, sehingga dapat diperoleh aspek-aspek apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan pelayanan Kartu Identitas Anak di Kab. Kepulauan Selayar.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kab. Kepulauan Selayar, Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kepulauan Selayar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ayu Pratiwi 2023. Evaluasi Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pare-Pare.

- <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/5022/1/18.2600.055.pdf>
- Creswell. (2016). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. In *PT Pustaka Pelajar* (Vol. 3, Issue 1). PT Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2004). *Reformasi kebijakan Publik indikator-indikator atau kriteria-kriteria kinerja organisasi publik* (Issue July). Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2008). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK.pdf* (A. Dwiyanto (Ed.); 1st ed.). Gadjah Mada
- Erlia (2021) Efektivitas Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Soppeng
<http://pasca-umi.ac.id/index.php/jlg/article/view/673/721>
- Evi Sitepu. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kantor Camat Medan Timur.
<https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/18115/1/188520118%20-%20Evi%20Mona%20Br%20Sitepu%20-%20Fulltext.pdf>
- Fernandes Yudha. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1475>
- Hessel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. In *PT Gramedia Widiasarana* (Vol. 1, Issue 1).
- Helmi. 2020. Implementasi Program Kartu Identitas Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.
<https://repository.uir.ac.id/10315/1/137310756.pdf>
- Irenes, Maria Melcilin dan Emei Dwinanarhati Setiamandani, 2019. *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang*.
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/1959/1452>
- Jaka Permana. 2018. *Evaluasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kota Cilgeon Tahun 2018*
[https://eprints.untirta.ac.id/1058/1/EVALUASI%20PROGRAM%20KARTU%20IDENTITAS%20ANAK%20\(KIA\)%20DI%20KOTA%20CILEGON%20TAHUN%202018%20-%20Copy.pdf](https://eprints.untirta.ac.id/1058/1/EVALUASI%20PROGRAM%20KARTU%20IDENTITAS%20ANAK%20(KIA)%20DI%20KOTA%20CILEGON%20TAHUN%202018%20-%20Copy.pdf)
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. In *Gava Media, Yogyakarta*. Gava Media.
- Khaerul (2021) *Asesmen Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Sebagai Pemenuhan Hak Anak*
<https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/2098/2025>
- Muhammad Rasyid, 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*
<https://eprints.uniska-bjm.ac.id/3397/>
- Noviana Ratna Nagari, 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*

<https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/5516>

Pasolong, P. (2007). *teori Administrasi Publik*. ALFABETA, CV.

Rahmawati (2021) Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (Kia) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah

<https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2478>

Ratminto dan Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan* (1st ed., Vol. 1). Pustaka Belajar.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. ALFABETA, CV.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Alfabeta* (Vol. 2018, Issue 1).

Wahyuni, S. (2012). *Qualitative Research Method: Theory and Pranctice 2nd Edition* (2nd ed.). Salemba Empat.

