PELAKSANAAN PROGRAM *3 IN 1* DALAM PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KENDARI PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Ainun Jannatun Adnan
NPP. 33.0954
Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: ainunjannatunadnan.com@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Hj. Nunung Munawaroh, S.Ag., M.Si
Email: *nunung_m@ipdn.ac.id*

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The author focuses on the implementation of the 3-in-1 Program in the issuance of Child Identity Cards (KIA) at the Department of Population and Civil Registration of Kendari City. The program is an innovation in population administration services that integrates the issuance of several important documents into a single service process. Although it has been implemented as an effort to improve the quality of public services, the implementation of this program needs to be examined to understand how the service process operates and the extent to which it facilitates the public in managing population administration documents.* ***Purpose*** *This study aims to examine the implementation process of the 3in-1 Program in the issuance of Child Identity Cards (KIA) at the Department of Population and Civil Registration of Kendari City.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing to obtain a comprehensive understanding of the implementation of the 3-in-1 Program in the issuance of Child Identity Cards (KIA).* ***Result:*** *The findings indicate that the 3-in-1 Program is an integrated service that enables citizens to obtain three documents simultaneously through a single service process, namely a birth certificate, a Child Identity Card (KIA), and an updated Family Card reflecting the addition of a new family member. The program was designed to facilitate population administration services in a more efficient and effective manner. Its implementation provides convenience for citizens, as they are not required to process each document separately, thereby saving time, effort, and costs. Furthermore, the program assists individuals who face limitations in visiting the service office directly.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the 3-in-1 Program in the issuance of Child Identity Cards (KIA) at the Department of Population and Civil Registration of Kendari City has been implemented as an integrated innovation in population administration services. The program has succeeded in providing convenience and improving service*

efficiency through the simultaneous issuance of multiple population administration documents within a single service process. Consequently, it contributes to enhancing the quality of public services and increasing the ownership rate of Child Identity Cards (KIA) in Kendari City.
Keywords: *Population Administration; 3-in-1 Program; Child Identity Card (KIA).*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penulis berfokus pada pelaksanaan Program *3 In 1* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Program ini merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang mengintegrasikan penerbitan beberapa dokumen penting dalam satu proses pelayanan. Meskipun telah diterapkan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pelaksanaan program ini perlu dikaji untuk mengetahui bagaimana proses layanan berjalan serta sejauh mana program tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan Program *3 In 1* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan Program *3 In 1* dalam penerbitan KIA. **Hasil/Temuan** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program *3 In 1* merupakan layanan terpadu yang memungkinkan masyarakat memperoleh tiga dokumen sekaligus dalam satu proses pelayanan, yaitu akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga yang telah diperbarui dengan penambahan anggota keluarga. Program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara lebih efisien dan efektif. Pelaksanaan program memberikan kemudahan bagi masyarakat karena tidak perlu mengurus setiap dokumen secara terpisah, sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Selain itu, program ini juga membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program *3 In 1* dalam penerbitan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah dilaksanakan sebagai bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi. Program ini mampu memberikan kemudahan dan meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penerbitan beberapa dokumen kependudukan dalam satu proses pelayanan, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan juga meningkatkan angka kepemilikan KIA di Kota Kendari.
Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Kartu Identitas Anak (KIA); Program *3 In 1*.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian proses yang mencakup penataan dan pengendalian penerbitan dokumen maupun data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data tersebut untuk kepentingan pelayanan publik dan pembangunan pada sektor-sektor terkait (Hidayatulloh & Basyar, 2023). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuannya untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan agar masyarakat juga lebih

berperan aktif dalam pencatatan kependudukan ini, untuk kelangsungan kehidupan setiap individu yang melaksanakan urusan-urusan soal administrasi negara tersebut dan lebih tertib dalam dalam soal administrasi kependudukan, selain itu pencatatan ini juga sebagai sumber informasikependudukan yang akurat bagi publik dan Pemerintah itu sendiri, karena suatu pencatatan itu sebagai bukti otentik data setiap individu yang tinggal di wilayahnegara Indonesia ini (Iqpeba, 2024). Meningkatnya peran pemerintah dalam kehidupan warga negara, maka hubungan antara pemerintah dengan warga negara menjadi semakin meningkat pula, risiko terjadinya sengketa antara pemerintah dengan warga negara pun meningkat (Simangunsong & Djaga, 2018). Oleh karena itu, perlindungan bagi warga negara yang hak atau kepentingannya potensial atau telah dirugikan oleh pelaksanaan wewenang publik menjadi hak fundamental dalam negara yang berdasarkan hukum.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten/kota (Masloman et al., 2024). Peningkatan kualitas layanan tersebut dapat diwujudkan melalui pelayanan terintegrasi dan/atau layanan jemput bola. Pelayanan terintegrasi diselenggarakan dalam bentuk paket layanan yang sekurang-kurangnya meliputi: (1) penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA); (2) penerbitan Akta Kematian, KK, serta KTP elektronik (KTP-el) dengan status cerai mati; dan (3) penerbitan Akta Perkawinan, KK, serta KTP-el yang memuat perubahan status perkawinan (Darmi dkk., 2024). Setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting perlu dilakukan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Karena sering terjadi ketidaksesuaian terhadap peraturan yang berlaku di dalam pengadministrasian (Batubara & Rohmadin, 2022).

Kesadaran akan pentingnya menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari menciptakan terobosan-terobosan baru dalam pemberian pelayanan yaitu melalui penerapan program inovasi pelayanan. Program inovasi ini dimaksudkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sebelumnya sudah baik dan membenahi pelaksanaan pelayanan publik yang semula dianggap bermasalah atau belum sesuai dengan harapan masyarakat selaku pengguna pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, yang terdiri atas program inovasi yaitu program inovasi *3 In 1* (*Three In One*) (Aminuddin dkk., 2024).

KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/ kota. Pemberian KIA berguna dalam upaya pendataan kependudukan yang teratur sebagaimana dalam Pasal 1 angka 1 undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan (Karno et al., 2020). Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 mengeluarkan kebijakan mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) yang dimana pemberlakuan Kartu Identitas Anak ini bekaitan dalam hal pendataan identitas penduduk yaitu identitas diri anak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota menjadi instansi yang bertugas serta bertanggung jawab dalam menerbitkan Kartu Identitas Anak. Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak bahwa penerbitan Kartu Identitas Anak bertujuan meningkatkan pendataan, perlindungan, serta pemenuhan hak konstitusional warga negara Indonesia. Anak yang berusia kurang dari 17 tahun tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional yang terintegrasi Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan. Kartu Identitas Anak merupaka dokumen kependudukan yang muncul setelah Permendagri No. 2 tahun 2016 diberlakukan, KIA muncul untuk menjamin hak-hak anak dalam perlindungan hukum (Riana dkk., 2023).

Dalam menghadapi peningkatan cakupan KIA, pemerintah berupaya dalam menciptakan inovasi serta layanan berbasis online dalam pengurusan dokumen KIA baik melalu aplikasi online maupun

inovasi program yang lain pada aspek pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil guna meningkatkan kesadaran publik akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kota Kendari, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, meluncurkan kebijakan penyederhanaan pelayanan dalam bentuk SOP yang selama ini menjadikan acuan didalam melakukan pelayanan dibuat sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat, maupun petugas yang melayani (Ismail & Ismail, 2022) yakni Program *3 In 1* untuk mempercepat kepemilikan KIA. Program ini menggabungkan penerbitan KIA dengan penerbitan kartu keluarga baru, yang memungkinkan penambahan anggota keluarga baru dan penerbitan akta kelahiran, serta diterapkan melalui kolaborasi dengan seluruh rumah sakit, baik swasta maupun umum, serta puskesmas di Kota Kendari.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada kesenjangan antara target nasional kepemilikan KIA sebesar 60% dengan realisasi di Kota Kendari yang baru mencapai 54,05% pada tahun 2024. Di satu sisi, pemerintah telah menghadirkan Program *3 In 1* sebagai inovasi pelayanan terintegrasi. Namun di sisi lain, angka kepemilikan KIA belum mencapai target yang ditetapkan akibat berbagai hambatan seperti keterbatasan SDM operator, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan KIA (Harbers, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu membahas Program *3 In 1*, namun belum ada yang secara khusus mengkaji pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dengan menggunakan Model Evaluasi CSE-UCLA yang dikembangkan oleh Alkin. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut (AbouZahr et al., 2015).

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena belum optimalnya cakupan kepemilikan KIA berdampak pada hak-hak dasar anak sebagai warga negara. Ketika angka kepemilikan KIA masih di bawah target, perlindungan identitas anak belum dapat terjamin secara menyeluruh. Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat menjadi dasar empiris untuk mengevaluasi pelaksanaan Program *3 In 1*, mengidentifikasi hambatan nyata di lapangan, serta merumuskan upaya perbaikan yang lebih tepat sasaran (Simangunsong & Hutasoit, 2018).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari berbagai kajian terdahulu yang relevan dengan tema Program *3 In 1* dan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan akademik sekaligus sarana untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian ini. Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh Indrianie (2022) yang mengkaji efektivitas pelayanan Program *One Day Service 3 In 1* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi menggunakan teori efektivitas menurut Moenir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program tersebut belum berjalan secara optimal karena dipengaruhi oleh sejumlah kendala, antara lain pembatasan aktivitas masyarakat akibat kebijakan PPKM Level 4, gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, serta rendahnya disiplin sebagian pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan. Meskipun demikian, penelitian tersebut membuktikan bahwa integrasi pelayanan administrasi kependudukan memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada lokus penelitian dan pendekatan analisis yang

digunakan. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan Program *3 In 1* dalam penerbitan KIA di Kota Kendari dengan menggunakan model evaluasi CSE-UCLA sebagai alat analisis utama.

Penelitian lain yang memiliki keterkaitan dengan topik ini dilakukan oleh Djatnika (2023) yang meneliti inovasi pelayanan *Three In One* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan KIA melalui Program *3 In 1* telah berjalan cukup baik dan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan beberapa kelemahan yang masih perlu diperbaiki, terutama terkait integrasi sistem informasi dan sinkronisasi data dengan lembaga eksternal yang menjadi mitra pelayanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu program pelayanan terpadu tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan internal organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam menghubungkan berbagai sumber data yang terlibat dalam proses administrasi kependudukan.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Wandira (2025) membahas efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program peningkatan kepemilikan KIA berada pada kategori cukup baik. Meskipun demikian, penelitian tersebut mengidentifikasi sejumlah hambatan yang masih dihadapi, seperti rendahnya tingkat partisipasi masyarakat pada tingkat akar rumput serta keterbatasan sarana dan prasarana pencetakan dokumen di tingkat kecamatan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi program KIA tidak hanya bergantung pada kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, tetapi juga memerlukan dukungan masyarakat serta ketersediaan infrastruktur pelayanan yang memadai agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

Selain penelitian yang dilakukan di Indonesia, terdapat pula sejumlah penelitian internasional yang memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan kerangka teoritis penelitian ini. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh AbouZahr et al. (2015) yang dipublikasikan dalam jurnal *The Lancet*. Penelitian tersebut menegaskan bahwa sistem *Civil Registration and Vital Statistics* (CRVS) yang lambat, tidak terintegrasi, dan terfragmentasi menjadi salah satu penyebab utama hilangnya hak-hak dasar anak di berbagai negara berkembang. Ketidakmampuan sistem administrasi kependudukan dalam mencatat peristiwa kelahiran secara tepat waktu menyebabkan banyak anak tidak memiliki identitas hukum yang sah sehingga rentan mengalami berbagai bentuk diskriminasi sosial dan administratif. Oleh karena itu, pengembangan layanan terpadu berbasis satu pintu dipandang sebagai strategi yang efektif dalam mempercepat pencatatan sipil sekaligus mendukung revolusi data kependudukan yang lebih akurat dan berkelanjutan.

Kajian internasional lainnya dilakukan oleh Harbers (2020) dalam jurnal *World Development*. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa ketimpangan kepemilikan identitas hukum anak (*legal identity gap*) masih menjadi permasalahan serius di berbagai negara berkembang. Salah satu faktor utama yang menyebabkan kondisi tersebut adalah kompleksitas prosedur administrasi yang harus dilalui oleh masyarakat, khususnya keluarga dengan tingkat sosial ekonomi rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan integrasi layanan administrasi kependudukan mampu mengurangi hambatan struktural yang selama ini menjadi penghalang akses masyarakat terhadap dokumen identitas. Dengan demikian, model pelayanan seperti Program *3 In 1* memiliki relevansi yang tinggi sebagai instrumen kebijakan untuk memperluas cakupan kepemilikan identitas anak secara lebih merata.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Yokobori et al. (2021) yang dipublikasikan dalam jurnal *Heliyon*. Penelitian tersebut mengkaji integrasi sistem pencatatan sipil dengan fasilitas kesehatan di beberapa distrik di Zambia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sinkronisasi data kelahiran secara

langsung dari rumah sakit ke basis data kependudukan nasional mampu meningkatkan efisiensi pelaporan hingga 40 persen dibandingkan sistem konvensional yang mengharuskan masyarakat melakukan pengurusan dokumen secara terpisah. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa integrasi layanan administrasi kependudukan dapat memberikan dampak positif terhadap kecepatan pelayanan, akurasi data, dan kemudahan akses masyarakat terhadap dokumen identitas.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program terpadu, termasuk Program *3 In 1* dan penerbitan Kartu Identitas Anak, pada dasarnya telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Program-program tersebut mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat proses penerbitan dokumen, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap hak identitas hukum. Namun demikian, berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas program masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, belum optimalnya integrasi sistem data, rendahnya disiplin aparatur, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, penelitian mengenai pelaksanaan Program *3 In 1* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan, kendala, serta upaya pengembangan program dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena menggunakan Model Evaluasi Program CSE-UCLA yang dikembangkan oleh Alkin, meliputi empat dimensi: *Need Assessment*, *Program Planning*, *Formative Evaluation*, dan *Summative Evaluation* yang diterapkan khusus pada Program *3 In 1* dalam penerbitan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Kebaruan penelitian ini terletak pada lokus penelitian yang belum pernah dikaji sebelumnya serta penggunaan model evaluasi yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Program *3 In 1* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan menghitung pengaruh antarvariabel secara statistik, melainkan memahami secara mendalam kondisi kompetensi digital ASN dalam memanfaatkan media digital untuk pengelolaan informasi pariwisata. Melalui pendekatan kualitatif, penulis dapat menggambarkan bagaimana ASN mencari informasi, mengelola data, membuat konten, berkomunikasi melalui media digital, menjaga keamanan, serta menghadapi kendala teknis dalam pekerjaan sehari-hari (Yokobori et al., 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, meliputi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari, para kepala bidang terkait, operator pelayanan Program *3 In 1*, perwakilan fasilitas kesehatan yang bekerja sama, serta masyarakat Kota Kendari.

Analisis data menggunakan Model Evaluasi Program CSE-UCLA yang dikembangkan oleh Alkin (2004), meliputi empat komponen: *Need Assessment* (analisis kebutuhan), *Program Planning* (perencanaan program), *Formative Evaluation* (evaluasi proses), dan *Summative Evaluation* (evaluasi hasil). Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelaksanaan Program *3 In 1* dalam penerbitan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari menggunakan Model Evaluasi Program CSE-UCLA yang dikembangkan Alkin. Model ini menilai program melalui empat dimensi utama, yaitu *Need Assessment*, *Program Planning*, *Formative Evaluation*, dan *Summative Evaluation*.

3.1. *Need Assesment* (Analisis Kebutuhan)

Penulis menemukan bahwa Program *3 In 1* lahir dari kebutuhan nyata masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan secara lebih mudah dan cepat. Sebelum adanya Program ini, pengurusan dokumen seperti Akta Kelahiran, KIA, dan Kartu Keluarga dilakukan secara terpisah sehingga menyita waktu dan tenaga. Kondisi ini diperburuk dengan masih rendahnya angka kepemilikan KIA di Kota Kendari yang baru mencapai 54,05% dari target nasional 60%.

Analisis kebutuhan menunjukkan bahwa Program *3 In 1* sangat relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Program ini dirancang untuk mengatasi kesenjangan antara target kepemilikan KIA dengan kondisi aktual, serta memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban administrasi kependudukan melalui layanan yang lebih terintegrasi dan efisien.

3.2. *Program Planning* (Perencanaan Program)

Penulis menemukan pada dimensi *program planning*, perencanaan Program *3 In 1* telah disusun dengan cukup baik. Program ini memiliki tujuan yang jelas, yaitu meningkatkan cakupan kepemilikan KIA melalui integrasi tiga layanan administrasi kependudukan dalam satu proses. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah menyusun mekanisme kerja sama dengan rumah sakit, puskesmas, dan klinik bersalin sebagai mitra pelaksana di lapangan (Muluk & Pratama, 2021).

Namun demikian, terdapat beberapa aspek perencanaan yang masih perlu diperkuat. Ketersediaan sumber daya manusia, khususnya operator Program, masih terbatas dengan hanya satu orang operator yang bertugas. Selain itu, sarana dan prasarana pendukung seperti printer KIA juga belum sepenuhnya memadai. Kesiapan anggaran dan penyusunan SOP yang lebih terperinci juga menjadi aspek yang perlu ditingkatkan dalam perencanaan ke depan.

3.3. *Formative Evaluation* (Evaluasi Proses)

Penulis menemukan pada dimensi *formative* evaluation, pelaksanaan Program *3 In 1* secara umum telah berjalan sesuai dengan mekanisme yang direncanakan. Setiap kali ada bayi yang baru lahir, pihak rumah sakit atau puskesmas melakukan pendataan dan pengumpulan dokumen untuk kemudian diserahkan kepada operator Disdukcapil untuk diproses. Hasil pelayanan berupa penerbitan akta kelahiran, KIA, serta pembaruan Kartu Keluarga (Hutasoit, 2020)

Kinerja pelaksana program tergolong baik. Para petugas telah memahami alur pelayanan dan mampu beradaptasi terhadap sistem yang digunakan. Koordinasi dengan fasilitas kesehatan berjalan dengan baik karena didukung integrasi data sehingga informasi kelahiran dapat langsung diproses dalam sistem administrasi kependudukan. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan dalam

pelaksanaan, antara lain: (1) keterbatasan jumlah operator yang menyebabkan beban kerja tinggi ketika permohonan meningkat; (2) sarana pendukung seperti printer KIA yang masih kurang; serta (3) rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya KIA, termasuk adanya tradisi penundaan pemberian nama anak yang menghambat pengurusan dokumen kependudukan.

3.4. *Summative Evaluation* (Evaluasi Hasil)

Penulis menemukan pada dimensi keamanan digital, Program *3 In 1* telah memberikan hasil yang cukup signifikan. Berdasarkan data rekapitulasi kepemilikan KIA, terdapat peningkatan dari 61.731 anak (2024) menjadi 63.597 anak (2025) yang telah memiliki KIA, sementara jumlah yang belum memiliki KIA menurun dari 56.146 menjadi 51.256 anak.

Program ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, terutama kemudahan akses pelayanan dan efisiensi proses administrasi. Masyarakat tidak perlu lagi datang berulang kali ke berbagai kantor karena beberapa dokumen dapat diurus sekaligus dalam satu pelayanan (Zunaidi, 2024). Dari sisi efektivitas dan efisiensi, Program ini dinilai cukup berhasil dalam mengintegrasikan data dan mempercepat proses pelayanan meskipun masih memerlukan upaya lanjutan untuk mencapai target kepemilikan KIA yang lebih optimal.

Tabel 1.

Data Rekapitulasi Kepemilikan KIA Kota Kendari Tahun 2024–2025

No	Status Kepemilikan	Tahun 2024 (Anak)	Tahun 2025 (Anak)	Tren Perkembangan
1	Sudah Memiliki KIA	61.731	63.597	Meningkat (+1.866)
2	Belum Memiliki KIA	56.146	51.256	Menurun (-4.890)
Total	Anak Usia 0–17 Tahun	117.877	114.853	Sangat Positif

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari (Data Diolah, 2026)

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kepemilikan KIA yang cukup konsisten setelah Program *3 In 1* diluncurkan. Hampir seluruh kecamatan di Kota Kendari menunjukkan tren positif dalam kepemilikan KIA. Hal ini menunjukkan bahwa model layanan terintegrasi mampu menjawab tantangan birokratis yang selama ini menghambat masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Temuan lainnya adalah bahwa kerja sama dengan fasilitas kesehatan menjadi salah satu kunci keberhasilan Program ini. Dengan memanfaatkan momen kelahiran bayi di rumah sakit dan puskesmas sebagai titik awal pengurusan dokumen, Program *3 In 1* berhasil mengintegrasikan layanan secara efektif. Kedepannya diperlukan penguatan pada aspek SDM, sarana prasarana, dan kesadaran masyarakat agar cakupan kepemilikan KIA dapat terus meningkat dan mencapai target nasional.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan antara pemanfaatan media sosial dan pengelolaan website resmi. Media sosial dinas relatif lebih aktif digunakan untuk menyampaikan informasi pariwisata, sedangkan website resmi justru tidak aktif sejak tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan media digital sudah berjalan, tetapi belum ditopang oleh tata kelola digital yang menyeluruh.

Temuan lainnya adalah pengelolaan informasi pariwisata masih banyak bergantung pada inisiatif individu dan kebiasaan kerja, bukan pada sistem kerja yang baku. Kondisi ini membuat kualitas pengelolaan media digital dapat berubah-ubah tergantung pada kemampuan dan keaktifan pengelola. Oleh karena itu, diperlukan SOP pengelolaan media digital, pembagian peran yang jelas, dan evaluasi berkala terhadap konten serta respons masyarakat.

Faktor penghambat utama dalam peningkatan kompetensi digital ASN adalah keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan berkelanjutan, belum optimalnya infrastruktur teknologi, serta belum kuatnya kebijakan internal dalam pengelolaan media digital. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan pelatihan digital yang lebih terarah, seperti pelatihan manajemen media sosial pariwisata, desain konten digital, analisis data media sosial, keamanan digital, serta pengelolaan website.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program *3 In 1* dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah berjalan cukup baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan secara terintegrasi. Program ini berkontribusi terhadap peningkatan kepemilikan KIA serta mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Meskipun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan KIA. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan, penguatan sumber daya pendukung, dan sosialisasi yang lebih intensif agar target kepemilikan KIA dapat tercapai secara optimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup objek yang hanya berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga belum menyajikan pengukuran kuantitatif mengenai tingkat keberhasilan program secara statistik.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan menggunakan pendekatan campuran atau kuantitatif agar dapat mengukur tingkat keberhasilan Program secara lebih terukur. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas objek pada dinas lain atau membandingkan pelaksanaan Program *3 In 1* di beberapa daerah untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan, masyarakat, serta seluruh pihak yang telah membantu dan menyukseskan proses penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

AbouZahr, C., De Savigny, D., Mikkelsen, L., Setel, P. W., Lozano, R., Nichols, E., Notzon, F., & Lopez, A. D. (2015). *Civil registration and vital statistics: Progress in the data revolution for*

counting and accountability. *The Lancet*, 386(10001), 1373–1385. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60173-8

Aminuddin, Manguntara, L., Ria, S., & Azizah, N. (2024). Analisis kinerja pegawai dalam mewujudkan program inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 7(4), 2400–2412. https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.612

Batubara, Y. E., & Rohmadin, S. (2022). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Majalengka. *Jurnal Konstituen*, 4(2), 132–144. https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2921

Darmi, T., dkk. (2024). Inovasi pelayanan program three in one (*3 In 1*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 13(2), 307–311. https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/id/article/view/4634

Djatnika, A.F.M. 2023. *INOVASI PELAYANAN THREE IN ONE DALAM PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CILACAP*. [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/13800/1/repository%20abil.pdf

Harbers, I. (2020). *Legal identity for all? Gender inequality in the timing of birth registration in Mexico. World Development*, 128, 104778. https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2019.104778

Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733–740. https://www.ulilalbabinstitute.id/index.php/JIM/article/view/1332?articlesBySimilarityPage=15

Hutasoit, I. (2020*). Local government strategies in improving the information. Journal of Critical Reviews*, 7(19), 1462–1471. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1186/1/Local%20government%20strategies.pdf

Indrianie, M. 2022. Efektivitas Pelayanan Kependudukan Pencatatan Sipil Pada Program One Day Service *3 In 1* Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. *JURNAL JISPENDIORA*. 1(1). 36-46. https://doi.org/10.56910/jispendiora.v1i1.64

Ismail, M., & Ismail. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Registratie*, 4(1), 22–31. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2429

Iqpeba, I. I. (2024). *Penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) berbasis digital di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi* [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/18151/

Karno, K., Masrich, A., Yahya, A. S., & Nooraini, A. (2020). *The impact of the government revolution 4.0 on district integrated administration service* (DIAS). *Jurnal Ilmu Sosial*, 19(2), 160–179. https://doi.org/10.14710/jis.19.2.2020.160-179

Masloman, A., Amali, L. N., & Padiku, I. R. (2024). Analisis kualitas layanan digitalisasi kelurahan pada aplikasi GoMT menggunakan metode E-GOVQUAL. *Diffusion: Journal of System and Information Technology*, 4(2), 174-184. https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/26405

Muluk, M. R. K., & Pratama, M. R. (2021). *Public sector innovation in a developing country: Progress and challenges in the competition for public service innovation in Indonesia*. *Public Policy and Administration*, 20(4), 452–465. https://doi.org/10.13165/VPA-21-20-4-08

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

Riana, N. L. P. J., Wismayanti, K. W. D., & Wijaya, K. A. S. (2023). Implementasi kebijakan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(3), 195–209. https://doi.org/10.61292/eljbn.v1i3.79

Simangunsong, F., & Djaga, A. R. (2018). *Program implementation of e-government-based village administration and information system in West Sumba Regency*. *Asian Journal of Management Sciences & Education*, 7(4). https://eprints.ipdn.ac.id/2489/

Simangunsong, F., & Hutasoit, I. (2018). *Strengthening of administrative services in isolated regions of Indonesia: Empirical study on formation of new district of North Malinau and Kayan Hilir in Malinau Regency, North Kalimantan Province*. *The Social Sciences*, 13(9), 1416–1433. https://eprints.ipdn.ac.id/2576/

Wandira, W. 2025. *EFEKTIVITAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENINGKATAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KABUPATEN BULUKUMBA PROVINSI SULAWESI SELATAN*. [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/21793/

Widianto, H., & Zunaidi, R. A. (2024). *Measuring the level of public service quality using SERVQUAL method in Gayungan Village, Surabaya City*. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 78–87. https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1

Yokobori, Y., Matsuura, J., Obara, H., Sugiura, Y., Kitamura, T., Moyo, C., Mwango, C., & Yuasa, M. (2021). *Rapid assessment of the civil registration and vital statistics performance of health facilities in the five districts of Zambia: A cross-sectional study*. *Heliyon*, 7(11), e08367. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08367