PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) MELALUI KERJASAMA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DAN RUMAH SAKIT MUTIARA BUNDA DI KABUPATEN TULANG BAWANG PROVINSI LAMPUNG

M. Nurrachman Firlian
NPP. 32.0283
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: Firlian18@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Suraji, S.Sos., M.AP.
Email: Surajisurajisuraji1972@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement: *The low ownership rate of Child Identity Cards (KIA) in Tulang Bawang Regency, which reached only 39.58% of 121,535 eligible children as of June 2025, far below the national target of 60%, reflects a significant gap between innovation in public administration policy and actual implementation outcomes.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the quality of KIA issuance services through the collaboration between the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) and Mutiara Bunda Hospital in Tulang Bawang Regency, Lampung Province.* ***Method:*** *This research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews with seven key informants, and documentation. Data validity was ensured through source triangulation and technical triangulation. Data analysis utilized the ATLAS.ti 8 software through open coding, thematic grouping, network view visualization, and data interpretation stages.* ***Result:*** *The findings show that the Tangibles dimension reflects adequate facilities supported by the SIKEP TEMEN digital application and an MoU as the legal basis, although limited computer equipment and the absence of visual information media (banners/boards) remain constraints. The Reliability dimension demonstrates consistency in SOP application and operator capability, with service completion in 45–60 minutes under ideal conditions, though network instability and low public preparedness create delays. The Responsiveness dimension shows good operational responsiveness in document processing, yet remains reactive rather than proactive due to the absence of informational displays. The Assurance dimension reflects professionalism, data security controls, and community trust. The Empathy dimension demonstrates compassionate, non-discriminatory, and personally attentive service.* ***Conclusion:*** *KIA issuance services through the Disdukcapil–Mutiara Bunda Hospital collaboration have shown positive progress but have not yet reached optimal quality.*

Improvements are needed in digital infrastructure, public socialization, and human resource capacity.

Keywords: *Child Identity Card (KIA); Collaborative Governance; Public Service Quality; SERVQUAL; SIKEP TEMEN*

ABSTRAK

Permasalahan: Rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Tulang Bawang yang baru mencapai 39,58% dari 121.535 anak wajib KIA per Juni 2025 masih jauh di bawah target nasional sebesar 60%, mencerminkan kesenjangan signifikan antara inovasi kebijakan administrasi kependudukan dengan hasil implementasinya di lapangan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Rumah Sakit Mutiara Bunda di Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam terhadap tujuh informan kunci, dan dokumentasi. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data memanfaatkan aplikasi ATLAS.ti 8 melalui tahapan open coding, pengelompokan tematik, visualisasi network view, dan interpretasi data. **Hasil/Temuan:** Dimensi *Tangibles* mencerminkan fasilitas yang memadai dengan dukungan aplikasi digital SIKEP TEMEN dan MoU sebagai dasar hukum, meski keterbatasan perangkat komputer dan ketiadaan media informasi visual (banner/papan informasi) masih menjadi kendala. Dimensi *Reliability* menunjukkan konsistensi penerapan SOP dan kemampuan operator, dengan penyelesaian pelayanan 45–60 menit pada kondisi ideal, namun gangguan jaringan dan kesiapan masyarakat yang kurang menyebabkan keterlambatan. Dimensi *Responsiveness* menunjukkan kecepatan operasional yang baik namun masih bersifat reaktif karena ketiadaan media informasi. Dimensi *Assurance* mencerminkan profesionalisme, kontrol keamanan data, dan kepercayaan masyarakat. Dimensi *Empathy* menunjukkan pelayanan yang penuh perhatian, tidak diskriminatif, dan bersifat personal. **Kesimpulan:** Pelayanan penerbitan KIA melalui kerjasama Disdukcapil dan Rumah Sakit Mutiara Bunda telah menunjukkan kemajuan positif namun belum mencapai kualitas yang optimal. Diperlukan peningkatan pada infrastruktur digital, sosialisasi publik, dan kapasitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: *Collaborative Governance*; Kartu Identitas Anak (KIA); Kualitas Pelayanan Publik; SERVQUAL; SIKEP TEMEN

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara serta menjadi tolak ukur kualitas tata kelola pemerintahan. Hardiyansyah (2011:14) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai aturan pokok yang ditetapkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pandangan ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban pemerintah menyediakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh warga negara.

Administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan salah satu pilar fundamental dalam sistem pelayanan publik yang berperan strategis dalam pemerintahan dan pembangunan nasional (Purwanti & Suharyadi, 2018). Sejak tahun 2019, sektor ini telah mengalami transformasi signifikan melalui program Dukcapil Go Digital sebagai respons terhadap tantangan pelayanan konvensional yang sering menghadapi kendala seperti proses yang memakan waktu lama, prosedur yang rumit, serta kurangnya koordinasi antar-instansi (Nurhayati N, 2023). Inovasi utama meliputi pengembangan berbagai aplikasi digital di tingkat daerah, termasuk aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan Terpadu dan Menyenangkan (SIKEP TEMEN) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tulang Bawang.

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang sangat strategis karena berfungsi sebagai pintu gerbang akses berbagai layanan publik bagi anak, mulai dari pendaftaran sekolah, pembukaan rekening tabungan, pendaftaran BPJS, klaim asuransi, hingga pencegahan perdagangan anak (Subroto et al., 2024; Azzahra, 2024). Komitmen terhadap dokumen ini diwujudkan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang secara eksplisit menetapkan penerbitan KIA sebagai kewenangan eksklusif Disdukcapil.

Menindaklanjuti rendahnya capaian kepemilikan KIA, Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang melalui Disdukcapil telah menginisiasi kerjasama inovatif dengan Rumah Sakit Mutiara Bunda melalui Perjanjian Kerjasama Nomor 470/0.668./V.10/TB/II/2020 tentang penerbitan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan KIA). Rumah Sakit Mutiara Bunda, yang berlokasi di Jalan Lintas Timur No.1147 Unit II, Kecamatan Banjar Agung, Kabupaten Tulang Bawang, merupakan salah satu rumah sakit umum swasta terbesar di wilayah tersebut. Kerjasama ini memanfaatkan aplikasi SIKEP TEMEN untuk integrasi layanan secara real-time antara fasilitas kesehatan dan Disdukcapil, memungkinkan pendaftaran KIA dilakukan langsung saat bayi lahir tanpa orang tua harus mendatangi kantor Dukcapil. Dan sebagai jawaban Di tengah krisis dan dinamika yang semakin kompleks, platform digital dapat berperan dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan kebijakan public (Polzer & Öner, 2024)

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang telah menginisiasi inovasi pelayanan terintegrasi penerbitan KIA di Rumah Sakit Mutiara Bunda melalui aplikasi SIKEP TEMEN, data terbaru hingga 30 Juni 2025 menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan KIA di kabupaten ini baru mencapai 39,58% dari total 121.535 anak yang wajib memiliki KIA. Kondisi ini masih sangat jauh di bawah target nasional yang ditetapkan sebesar 60%, dengan selisih lebih dari 20 poin persentase. Ini berarti masih terdapat 73.437 anak yang belum memiliki KIA.

Tabel 1.1
Jumlah Kepemilikan KIA Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2025

No	Kecamatan	Wajib KIA	Memiliki KIA	%	Belum Memiliki KIA	%
1	Menggala	16.534	9.668	58,47%	6.866	41,53%
2	Gedung Aji	3.982	1.059	26,59%	2.923	73,41%
3	Banjar Agung	13.163	9.999	75,96%	3.164	24,04%
4	Gedung Meneng	8.416	2.009	23,84%	6.407	76,16%
5	Rawa Jitu Selatan	8.465	1.959	23,14%	6.506	67,76%
6	Penawartama	8.639	2.785	32,24%	5.854	67,76%
7	Rawa Jitu Timur	4.112	1.202	29,21%	2.910	70,79%
8	Banjar Margo	11.839	3.791	32,03%	8.048	67,97%
9	Rawa Pitu	4.885	1.275	26,10%	3.610	73,90%
10	Penawar Aji	5.605	2.680	47,82%	2.925	52,18%
11	Dente Teladas	14.997	3.380	22,53%	11.617	77,47%
12	Meraksa Aji	4.777	1.336	27,96%	3.441	72,04%
13	Gedung Aji Baru	6.816	2.679	39,30%	4.137	60,70%
14	Banjar Baru	4.277	2.364	55,27%	1.913	44,73%
15	Menggala Timur	4.776	2.814	58,90%	1.962	41,10%
JUMLAH		**121.535**	**48.098**	**39,58%**	**73.437**	**60,42%**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang, 2025 (data diolah penulis)

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwa kesenjangan paling besar terjadi di Kecamatan Dente Teladas (22,53%), Gedung Meneng (23,84%), dan Rawa Jitu Selatan (23,14%), sedangkan hanya Banjar Agung yang melampaui target nasional dengan capaian 75,96%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan mendasar pada aspek implementasi pelayanan, yang diduga kuat bersumber pada kendala aspek *Tangibles* (fasilitas dan sarana fisik), *Responsiveness* (kesigapan petugas), dan *Assurance* (jaminan kompetensi teknis serta keamanan data). Permasalahan implementasi pelayanan ini juga diperkuat oleh argumen Erzak dkk. (2025) yang mengidentifikasi bahwa lemahnya jaminan kualitas layanan di lapangan tidak jarang disebabkan oleh belum meratanya kompetensi teknis yang dimiliki oleh para aparatur penyedia layanan. Akibatnya, respons terhadap penanganan urusan publik menjadi kurang cekatan dan belum mampu sepenuhnya menjawab ekspektasi serta kebutuhan riil masyarakat di tingkat bawah. Alcaide Manthey (2025) menegaskan bahwa implementasi tata kelola kolaboratif merupakan instrumen strategis untuk mengadopsi kebijakan perkotaan yang inklusif. Pendekatan kemitraan ini dinilai mampu menciptakan formula pelayanan yang fleksibel dalam menjawab tantangan serta perubahan sosial di tingkat lokal. Selain itu Meskipun terdapat kesepahaman bersama untuk mewujudkan keberlanjutan inovasi, implementasi tata kelola kolaboratif antar instansi tetap rentan memicu konflik internal yang bersumber dari perbedaan skala prioritas di antara kelompok yang terlibat (Ambrose et al., 2024). Penerapan tata kelola kolaboratif juga membuka ruang bagi berbagai aktor untuk berpartisipasi dalam meningkatkan capaian kebijakan kesehatan, walaupun dalam praktiknya masih dihadapkan pada persoalan komunikasi serta rigiditas birokrasi (Tremblay et al , 2024)

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilaksanakan karena memberikan gambaran empiris yang mendalam mengenai kualitas pelayanan penerbitan KIA melalui kerjasama Disdukcapil dan Rumah Sakit Mutiara Bunda, sebagai dasar perumusan kebijakan perbaikan yang berbasis bukti (*Evidence-Based Policy)* bagi Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang. Kesenjangan antara target nasional 60% dengan realisasi 39,58% per Juni 2025 menandakan bahwa inovasi yang telah digulirkan belum menghasilkan dampak yang seharusnya. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, pemerintah daerah akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola dan hambatan aktual, sehingga perumusan strategi percepatan kepemilikan KIA berisiko tidak tepat sasaran. Lebih jauh, ketiadaan KIA bagi anak berdampak langsung pada akses mereka terhadap layanan publik esensial, yang merupakan hak konstitusional setiap warga negara berdasarkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Urgensi ini diperkuat oleh argumentasi Hutasoit (2023) yang menegaskan bahwa kegagalan negara dalam mengelola administrasi kependudukan dan mencatatkan hak sipil anak sejak dini akan memicu pengabaian terhadap pemenuhan kebutuhan dasar publik bagi generasi mendatang. Guna mengantisipasi hambatan tersebut dan memastikan pemenuhan hak konstitusional anak berjalan optimal, diperlukan sebuah pendekatan yang integratif. Dalam kaitan ini, *collaborative governance* hadir sebagai model tata kelola yang menguraikan

berbagai instrumen untuk menjembatani keterlibatan multipihak baik sektor publik maupun non-pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Yahya et al., 2024). Sinergitas tersebut pada akhirnya diharapkan mampu menciptakan kesinambungan program yang adaptif dan berkelanjutan di tingkat daerah.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh sejumlah kajian terdahulu yang relevan mengenai kualitas pelayanan publik, digitalisasi administrasi kependudukan, dan inovasi kolaboratif lintas sektor. Dalam konteks pelayanan KIA berbasis SERVQUAL, Salsabilah Putri (2024) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan inovasi dan penguatan aspek kualitas layanan berbasis SERVQUAL sangat diperlukan untuk memastikan penerbitan KIA berjalan efisien, transparan, dan responsif. Penelitian tersebut merekomendasikan penyederhanaan proses administrasi, penerapan prinsip keterbukaan informasi, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung

Penelitian terkait inovasi pelayanan kependudukan di fasilitas kesehatan dilakukan oleh Sholikhah dan Pratyawan (2024) tentang inovasi layanan 'DOKTER DRUPADI' (Dokumen Kependudukan Terbit di Rumah Sakit). Temuan mereka menunjukkan bahwa kolaborasi antara Disdukcapil dengan rumah sakit terbukti meningkatkan cakupan layanan dan kepuasan masyarakat, meskipun sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan . Inovasi digital dalam konteks KIA juga dikaji oleh Wahyuni (2023) yang meneliti sistem Sirancak di Kota Padang, menemukan bahwa platform digital memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan dari jarak jauh sehingga meningkatkan aksesibilitas pelayanan. Penelitian Emerson, dkk. membahas tentang integrasi dan pengembangan kerangka kerja konseptual tata kelola kolaboratif (*Collaborative Governance*) dalam administrasi publik menggunakan metode sintesis literatur dan analisis konseptual, yang berfokus pada pemetaan dimensi berlapis seperti konteks sistem yang lebih luas, rezim tata kelola kolaboratif, serta dinamika internal dan tindakan kolaboratif yang mampu menghasilkan dampak serta adaptasi lintas batas sistem pemerintahan, sektor swasta, maupun pemangku kepentingan non-pemerintah (Emerson, Nabatchi, & Balogh, 2012).

Penelitian Subroto, dkk. membahas tentang pengenalan dan pentingnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) pada warga Kelurahan Pasuluhan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan analisis kualitatif, yang berfokus pada peningkatan pemahaman masyarakat serta kader posyandu dan sekolah di daerah pedesaan mengenai pemenuhan hak anak dan prosedur pembuatan dokumen identitas resmi anak usia 0-17 tahun (Subroto, Rohayati, & Agustina, 2024).

Penelitian Rahmawati, dkk. membahas efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menggunakan metode

kuantitatif deskriptif, yang berfokus pada pengukuran keberhasilan program, hambatan pelaksanaan seperti rendahnya kesadaran manfaat KIA dan belum optimalnya sosialisasi di desa terpencil, serta upaya perbaikan metode sosialisasi bagi masyarakat dan pegawai instansi (Rahmawati, et al., 2024).

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah (*Novelty*)

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah pada setidaknya tiga aspek fundamental. Pertama, dari sisi lokus, penelitian ini merupakan studi pertama yang secara spesifik mengkaji kualitas pelayanan penerbitan KIA melalui kerjasama Disdukcapil dengan rumah sakit umum swasta (Rumah Sakit Mutiara Bunda) di Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang berfokus pada layanan di rumah sakit pemerintah (RSUD) atau pelayanan langsung di kantor Disdukcapil. Kedua, dari sisi teori dan instrumen, penelitian ini secara eksplisit mengaplikasikan kerangka SERVQUAL yang dipadukan dengan analisis data menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti 8 untuk memetakan keterkaitan antar kode (*Network View*) dan frekuensi kemunculan kata kunci (*Word Cruncher*), yang menghasilkan visualisasi analitik yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sejenis. Ketiga, dari sisi konteks teknologi, penelitian ini mengkaji peran inovatif aplikasi SIKEP TEMEN sebagai platform integrasi data kependudukan antara rumah sakit dan Disdukcapil, yang merupakan inovasi spesifik Kabupaten Tulang Bawang yang belum pernah dikaji secara akademis sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Mutiara Bunda di Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung berdasarkan teori SERVQUAL yang mencakup dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.*

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mempertimbangkan kompleksitas fenomena implementasi kerjasama pelayanan antar lembaga yang membutuhkan pemahaman mendalam tentang dinamika koordinasi, mekanisme pelaksanaan, dan efektivitas pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Menurut Sugiyono (2022:7), penelitian

kualitatif bersifat deskriptif, dilakukan dalam setting alamiah, berfokus pada proses, menggunakan analisis induktif, dan menekankan pemahaman makna di balik data. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengungkap kompleksitas hubungan kerjasama antar lembaga, pola komunikasi, serta strategi adaptasi yang diterapkan dalam menghadapi tantangan implementasi. Fernandes Simangunsong (2017) menambahkan bahwa analisis data sering digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama dalam bidang pemerintahan. Dalam konteks ini, ATLAS.ti 8 memungkinkan analisis data lebih akurat dan tervisualilasikan dengan baik.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga jalur utama. Pertama, observasi partisipatif dilakukan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang (pada tanggal 10–11 Januari 2026) dan Rumah Sakit Mutiara Bunda Unit II (pada tanggal 15–17 Januari 2026). Kedua, wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap tujuh informan kunci yang dipilih secara purposive, sebagaimana dirangkum dalam tabel informan berikut.

Tabel 2.1
Daftar Informan Penelitian

Kode	Jabatan/Peran Informan	Institusi
I1	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Yenny Nugraheni Soebedjo, S.Pd)	Disdukcapil Kab. Tulang Bawang
I2	Pimpinan Manajemen Kerjasama RS Mutiara Bunda (Selamet Riadi, A.Md.)	RS Mutiara Bunda
I3	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (Hilda Gustiana, S.H., M.IP.)	Disdukcapil Kab. Tulang Bawang
I4	Staff Operasional Pelayanan Aplikasi SIKEP TEMEN (Okhta)	Disdukcapil Kab. Tulang Bawang
I5	Operator Pelayanan RS Mutiara Bunda (Muhammad Reza)	RS Mutiara Bunda
I6	Masyarakat Pengguna Layanan (Ibu Ponirah)	Masyarakat Kabupaten Tulang Bawang
I7	Masyarakat Pengguna Layanan (Ibu Nurhayati)	Masyarakat Kabupaten Tulang Bawang

Sumber: Diolah penulis, 2026

Ketiga, studi dokumentasi dilakukan terhadap dokumen perjanjian kerjasama Nomor 470/0.668./V.10/TB/II/2020, SOP pelayanan Disdukcapil, data kepemilikan KIA, dan arsip

pendukung lainnya. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pemerintah, pelaksana, dan masyarakat) dan triangulasi teknik (membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi).

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi ATLAS.ti 8 melalui lima tahapan: (1) pengimporan data (data importing), (2) pembacaan data dan pemberian kode terbuka (*Open Coding*), (3) pengelompokan kode menjadi subtema dan tema berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, (4) visualisasi data melalui *Network View* untuk memetakan hubungan antar kode, dan (5) interpretasi data untuk menarik kesimpulan. Penelitian dilaksanakan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang dan Rumah Sakit Mutiara Bunda Unit II, Kecamatan Banjar Agung, Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung, selama bulan Januari hingga April 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan penerbitan KIA di Rumah Sakit Mutiara Bunda Kabupaten Tulang Bawang dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang meliputi lima dimensi: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Selain itu, analisis juga merujuk pada konsep *Collaborative Governance* (Ansell & Gash, 2008; Emerson et al., 2012) serta landasan normatif yang berlaku.

Proses pelayanan diawali setelah ibu melahirkan di Rumah Sakit Mutiara Bunda. Petugas administrasi rumah sakit memberikan informasi kepada orang tua mengenai layanan terintegrasi. Setelah berkas dilengkapi (Kartu Keluarga, KTP orang tua), operator rumah sakit menginput data melalui aplikasi SIKEP TEMEN. Data dikirim secara elektronik ke Disdukcapil untuk diverifikasi, kemudian KIA dicetak di Mall Pelayanan Publik Mini Unit II dan didistribusikan melalui pihak rumah sakit.

3.1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi Tangibles mencakup semua elemen yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat dalam proses pelayanan, meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, dan media informasi. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi ini terbagi ke dalam empat indikator utama: Dokumen Kerjasama, Fasilitas dan Sarana Prasarana, Aplikasi, serta Sumber Daya Manusia (SDM). Pentingnya pengelompokan indikator fisik ini sejalan dengan basis teoretis yang dikemukakan oleh Botelho dan Marx (2025). Mereka menjelaskan bahwa dalam sebuah ekosistem institusional, aktor eksternal atau publik melakukan penilaian kualitas (*evaluative attribution*) berdasarkan isyarat-isyarat struktural yang tampak secara kasat mata. Dokumen kemitraan, kesiapan sarana, keandalan aplikasi, dan performa konkret SDM di garis depan bukan sekadar alat operasional, melainkan representasi visual utama yang dinilai langsung oleh masyarakat.

Dari aspek regulasi dan dasar hukum, pelaksanaan pelayanan telah dilandasi oleh Perjanjian Kerjasama Nomor 470/0.668./V.10/TB/II/2020 antara Disdukcapil dan RS Mutiara Bunda. Hal ini dikonfirmasi oleh Sekretaris Disdukcapil:

> "Kerjasama ini didasarkan pada MoU antara Dinas Dukcapil dengan pihak RS Mutiara Bunda yang mengatur secara teknis pelaksanaan pelayanan, pembagian tugas, serta tanggung jawab masing-masing pihak. Regulasi ini menjadi pedoman agar pelayanan tetap konsisten, terstandar, dan memiliki kepastian hukum." (Yenny Nugraheni Soebedjo, S.Pd., 10 Januari 2026)

Dari aspek fasilitas, observasi tanggal 15 Januari 2026 menunjukkan bahwa sarana yang digunakan tergolong sederhana namun fungsional. Perangkat komputer tersedia dan digunakan aktif, meski jumlahnya masih sangat terbatas, yaitu hanya dua unit yang digunakan bersama untuk pelayanan administrasi rumah sakit dan pelayanan KIA. Dinas hanya mampu menyediakan aplikasi SIKEP TEMEN sebagai media integrasi. Pimpinan Manajemen RS Mutiara Bunda menegaskan:

> "Untuk fasilitas pelayanan KIA, kami sudah menyediakan perangkat seperti komputer dan sarana pendukung lainnya, namun memang jumlahnya masih terbatas karena digunakan secara bersama dengan pelayanan administrasi rumah sakit." (Selamet Riadi, A.Md., 15 Januari 2026)

Komitmen manajemen untuk tetap patuh pada prosedur formal di tengah keterbatasan sarana ini sejalan dengan esensi teoretis yang dikemukakan oleh Zaenudin dan Abdul Wahab (2026). Dalam perspektif hukum, eksistensi pembatasan wewenang dan penerapan sistem pengawasan yang rigid bahkan dalam lingkup terkecil pelayanan publik sangat krusial untuk mencegah terjadinya tindakan sewenang-wenang.

Tabel 3.1
Kondisi Sarana Prasarana Pelayanan KIA di RS Mutiara Bunda Kabupaten Tulang Bawang

Aspek	Kondisi	Keterangan
Perangkat Komputer	Tersedia, namun terbatas	Hanya 2 unit, bersama dengan administrasi RS
Aplikasi SIKEP TEMEN	Tersedia dan berfungsi	Terintegrasi dengan sistem data Disdukcapil
Jaringan Internet	Tersedia, terkadang lambat	Gangguan jaringan masih terjadi secara periodik
Ruang Tunggu	Tersedia, kapasitas terbatas	Belum memadai saat lonjakan pengunjung
Media Informasi Visual	Tidak tersedia	Tidak ada banner/papan informasi prosedur KIA
Dokumen Kerjasama (MoU)	Tersedia	Perjanjian Kerjasama No. 470/0.668./V.10/TB/II/2020

Aspek	Kondisi	Keterangan
SOP Pelayanan	Tersedia dan diterapkan	Mengacu pada SOP Disdukcapil Tulang Bawang

Sumber: Hasil Observasi Peneliti, Januari 2026 (diolah penulis)

Temuan menonjol pada dimensi ini adalah ketiadaan media informasi visual seperti banner atau papan pengumuman yang memuat persyaratan dan alur pelayanan KIA di RS Mutiara Bunda. Kondisi ini memaksa masyarakat bergantung sepenuhnya pada penjelasan lisan petugas. Salah satu masyarakat pengguna layanan menyatakan: "Untuk persyaratan dokumennya tidak terlalu sulit dipahami, apalagi kalau langsung dibantu dijelaskan oleh petugas, karena tidak ada papan atau banner langsung yang bisa dilihat kecuali di web-nya Dukcapil." (Ibu Ponirah, 17 Januari 2026).

Dari sisi aplikasi, SIKEP TEMEN dinilai positif sebagai inovasi digital. Operator RS Mutiara Bunda menyatakan: "Sistem SIKEP TEMEN sendiri cukup membantu karena sudah terintegrasi dengan data Dukcapil, sehingga tingkat akurasinya cukup tinggi." (Muhammad Reza, 15 Januari 2026). Dari aspek SDM, Rumah Sakit Mutiara Bunda memiliki total 131 pegawai dengan 4 operator yang terlibat langsung dalam pelayanan KIA dari 36 karyawan non-medis. Secara keseluruhan, dimensi Tangibles belum sepenuhnya optimal, sejalan dengan prinsip UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menekankan kemudahan dan kenyamanan pelayanan publik.

3.2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* merujuk pada kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai standar yang ditetapkan. Hasil analisis *Network View dan Word Cruncher* ATLAS.ti pada dimensi ini menunjukkan dominasi kata-kata 'waktu', 'sesuai', 'standar', 'konsisten', dan 'tepat', mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan sangat berkaitan dengan ketepatan waktu dan kesesuaian dengan SOP.

Dari aspek konsistensi SOP, pelayanan penerbitan KIA telah dilaksanakan mengacu pada prosedur yang ditetapkan dan terintegrasi dalam aplikasi SIKEP TEMEN. Admin Disdukcapil menyatakan: "Kami mengikuti alur yang ada di sistem, mulai dari input data sampai verifikasi, semuanya sudah ada tahapannya. Setiap proses pelayanan dilakukan sesuai prosedur yang telah ditentukan agar pelayanan dapat berjalan tertib dan meminimalisir terjadinya kesalahan." (Okhta, 11 Januari 2026). Observasi di lapangan mengkonfirmasi bahwa petugas RS konsisten menjalankan prosedur: memeriksa kelengkapan berkas, mengunggah dokumen, dan memproses data melalui SIKEP TEMEN tanpa melewati tahapan yang seharusnya. Konsistensi perilaku kerja petugas yang dibimbing oleh sistem digital ini sejalan dengan temuan teoretis Phillips dan Ranganathan (2025). Mereka mengemukakan bahwa integrasi platform otomatisasi di dalam birokrasi secara fundamental mampu meredefinisi ulang dan mendisiplinkan batasan kerja profesional (*professional boundary work*). Ketika instrumen digital seperti aplikasi SIKEP TEMEN diterapkan, sistem tersebut tidak lagi sekadar berfungsi sebagai alat bantu administratif, melainkan bertindak sebagai struktur pengendali yang meminimalisir deviasi (penyimpangan) kerja manusia di lapangan.

Dari aspek ketepatan waktu, proses penerbitan KIA umumnya dapat diselesaikan dalam 45 menit hingga 1 jam apabila berkas persyaratan lengkap. Namun, keterlambatan sering terjadi

akibat dua faktor: pertama, faktor eksternal yaitu kurangnya kesiapan masyarakat dalam melengkapi berkas; kedua, faktor internal berupa gangguan jaringan internet dan ketidakstabilan sistem SIKEP TEMEN. Operator menyampaikan: "Ketepatan waktu input sangat bergantung pada kelengkapan berkas dari pihak keluarga. Seringkali terjadi keterlambatan dari ibu atau keluarga dalam menyerahkan dokumen yang dibutuhkan." (Muhammad Reza, 15 Januari 2026).

Secara keseluruhan, keandalan pelayanan masih bersifat prosedural dan belum sepenuhnya mencapai keandalan pada tingkat *hasil (performance reliability)*. Digitalisasi yang ada baru berada pada tahap supporting system, belum sepenuhnya mampu menjamin konsistensi dan kecepatan pelayanan secara berkelanjutan.

3.3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* mengukur kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hasil *Word Cruncher* ATLAS.ti menunjukkan kata 'langsung' memiliki frekuensi tertinggi, diikuti oleh 'cepat' dan 'membantu', menegaskan bahwa pelayanan dilakukan secara cepat dan langsung tanpa penundaan yang berarti.

Dari aspek kecepatan pelayanan, observasi pada 15 Januari 2026 menunjukkan bahwa masyarakat yang datang pukul 09.30 WIB dapat menyelesaikan seluruh proses pembuatan KIA dalam waktu kurang dari 45 menit, sesuai estimasi yang dijanjikan petugas. Pengguna layanan mengonfirmasi: "Petugas langsung memproses dokumen begitu kami menyerahkan semua berkas, jadi tidak perlu menunggu lama. Prosesnya juga cepat karena datanya langsung di-scan oleh petugas dan tinggal menunggu verifikasinya." (Ibu Nurhayati, 17 Januari 2026).

Dari aspek ketepatan pelayanan, petugas tidak hanya bekerja cepat tetapi juga memastikan proses sesuai prosedur. Mereka segera melakukan verifikasi ulang apabila terdapat kesalahan data, sebagaimana disampaikan oleh pengguna layanan: "Data yang saya ajukan sesuai dengan yang keluar, tidak ada kesalahan. Prosesnya juga jelas, jadi saya merasa puas." (Ibu Nurhayati, 17 Januari 2026). Kesigapan dalam menangani kendala juga tampak baik: "Kalau ada yang terkendala dokumen kurang lengkap, kami langsung bantu dan jelaskan cara melengkapinya." (Muhammad Reza, 15 Januari 2026).

Namun, *Responsiveness* yang ada masih bersifat reaktif *(Reactive Responsiveness)*, belum sepenuhnya mencapai *Proaktif Responsiveness*. Ketiadaan media informasi visual di lokasi pelayanan menyebabkan masyarakat mengalami kebingungan terkait prosedur sebelum berinteraksi dengan petugas. Dalam konteks pelayanan publik modern, *Responsiveness* yang ideal tidak hanya diukur dari kecepatan merespons, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat sejak awal. Dari sudut pandang *e-government*, aplikasi SIKEP TEMEN memiliki potensi besar dalam meningkatkan *Responsiveness*, namun belum diimbangi penyediaan informasi yang memadai di sisi pengguna layanan.

3.4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* meliputi pengetahuan, kesantunan, dan profesionalisme petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi masyarakat. Hasil *Word Cruncher* menunjukkan 'keamanan' sebagai kata paling dominan, diikuti 'kepercayaan', menegaskan bahwa perlindungan data dan kredibilitas instansi menjadi komponen utama dimensi ini.Pada

indikator jaminan keamanan data, pengelolaan data melalui SIKEP TEMEN telah dilengkapi mekanisme pembatasan akses. Pimpinan Manajemen RS Mutiara Bunda menyatakan: "Data yang dikelola merupakan data pribadi yang bersifat sensitif, sehingga harus dijaga dengan baik. Untuk itu, kami menerapkan pembatasan akses terhadap sistem, di mana hanya petugas tertentu yang memiliki kewenangan untuk mengakses dan mengelola data. Selain itu, penggunaan sistem juga dilengkapi dengan akun dan kata sandi yang bersifat pribadi." (Selamet Riadi, A.Md., 20 Januari 2026).

Dari aspek kompetensi teknis, petugas terlihat memahami tugas dan tanggung jawabnya serta mampu menjalankan proses pelayanan sesuai alur yang ditentukan. Petugas juga menunjukkan sikap sopan dan ramah, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat. Pengguna layanan mengonfirmasi: "Mereka ramah dan membantu, apalagi kepada ibu yang baru melahirkan. Petugas juga cukup sabar dalam menjelaskan proses yang harus dilakukan." (Ibu Ponirah, 17 Januari 2026).

Keterlibatan berbagai pihak dalam satu sistem pelayanan memberikan jaminan kepastian hukum yang lebih kuat bagi penerima layanan. Hal ini memperkuat premis bahwa kolaborasi tata kelola (*collaborative governance*) antarinstansi resmi merupakan kunci utama dalam membangun legitimasi pelayanan publik yang transparan dan akuntabel (Yuliani et al., 2026). Kepercayaan masyarakat terhadap legalitas proses juga terbangun dengan baik, sebagaimana disampaikan pengguna layanan: *"*Saya cukup percaya bahwa prosesnya sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, karena pelayanan ini dilakukan oleh instansi resmi dan bekerja sama dengan rumah sakit. Tidak ada biaya tambahan atau pungutan yang tidak jelas, sehingga kami merasa prosesnya transparan.*"* Secara keseluruhan, dimensi Assurance dapat dikatakan telah terpenuhi dengan baik, meskipun aspek jaminan ketepatan waktu masih memerlukan peningkatan.

3.5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* mencakup perhatian personal yang diberikan kepada setiap pelanggan, kemudahan berhubungan dengan petugas, serta pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Rumah Sakit Mutiara Bunda telah menunjukkan perhatian yang baik kepada masyarakat, khususnya bagi mereka yang mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan.

Observasi di lapangan memperlihatkan petugas secara aktif mengonfirmasi masyarakat yang terlihat kebingungan, memberikan arahan terkait persyaratan dokumen, dan menjelaskan langkah lanjutan secara personal. Petugas menunjukkan sikap sabar dan ramah dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat, termasuk memberikan penjelasan berulang tanpa menunjukkan sikap tidak sabar. Pengguna layanan menyampaikan apresiasi: "Petugasnya baik dan sabar, walaupun saya sempat bingung, tetap dijelaskan sampai saya mengerti. Sikap petugas yang ramah dan komunikatif membuat saya merasa terbantu dalam memahami prosedur pelayanan." (Ibu Nurhayati, 17 Januari 2026).

Aspek non-diskriminasi juga terpenuhi, sebagaimana diungkapkan oleh pengguna: "Semua dilayani dengan baik, tidak ada yang dibedakan. Petugasnya ramah ke semua orang." Dari sisi petugas, terdapat kesadaran yang baik: "Kami berusaha membantu masyarakat semaksimal mungkin, apalagi kalau ada yang belum paham, kami jelaskan pelan-pelan supaya mereka mengerti." (Muhammad Reza, 15 Januari 2026). Dimensi Empathy telah terpenuhi pada

aspek sikap dan pendekatan petugas, sejalan dengan prinsip pelayanan yang tidak diskriminatif dalam UU Nomor 25 Tahun 2009.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan penerbitan KIA melalui kerjasama Disdukcapil dan Rumah Sakit Mutiara Bunda merupakan bentuk inovasi *Collaborative Governance* yang signifikan. Temuan penelitian ini mengkonfirmasi dan sekaligus memperluas kajian-kajian terdahulu dalam beberapa dimensi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan adanya keselarasan sekaligus perbedaan dengan penelitian terdahulu dalam melihat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Jika dibandingkan dengan penelitian Salsabilah Putri (2024), temuan penelitian ini sama-sama menegaskan pentingnya dimensi dalam SERVQUAL, khususnya efisiensi dan responsivitas sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, penelitian di Kabupaten Tulang Bawang memperlihatkan pendekatan yang lebih kontekstual, di mana efisiensi tidak hanya dicapai melalui perbaikan prosedur, tetapi melalui integrasi layanan sejak bayi lahir melalui kerjasama dengan Rumah Sakit Mutiara Bunda. Hal ini menunjukkan bahwa konsep SERVQUAL dapat diimplementasikan secara lebih inovatif melalui pendekatan *jemput bola* yang mampu meminimalkan hambatan administratif.

Jika dibandingkan dengan penelitian Elma Riadhus dkk. (2024), terdapat kesamaan dalam hal pentingnya kolaborasi lintas sektor antara Disdukcapil dan rumah sakit dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan. Akan tetapi, penelitian ini menemukan dimensi tambahan yang bersifat sosiologis, yaitu masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen pasca kelahiran. Oleh karena itu, kolaborasi yang dilakukan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga edukatif, di mana pihak rumah sakit berperan aktif dalam memberikan pemahaman langsung kepada orang tua. Temuan ini sekaligus memperkuat konsep *Collaborative Governance,* karena melibatkan aktor non-pemerintah sebagai bagian integral dalam proses pelayanan.

Jika dibandingkan dengan penelitian Nila Wahyuni (2023), perbedaan utama terletak pada pendekatan pelayanan yang digunakan. Penelitian Wahyuni menitikberatkan pada inovasi digital untuk meningkatkan aksesibilitas layanan secara mandiri oleh masyarakat, sedangkan penelitian ini menunjukkan pendekatan yang lebih interaktif langsung.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan beberapa temuan tambahan yang memperkaya pemahaman terhadap dinamika pelayanan KIA terintegrasi.

Faktor pendukung utama keberhasilan kerjasama ini meliputi: (1) adanya landasan hukum yang kuat berupa MoU tahun 2020 sebagai pedoman operasional, (2) aplikasi SIKEP TEMEN yang memungkinkan integrasi data real-time antara RS dan Disdukcapil, (3) sikap dan dedikasi petugas yang konsisten meskipun dengan beban kerja tinggi, serta (4) komitmen pimpinan dinas yang terus mendorong optimalisasi sistem. Alcaide Manthey (2025) menunjukkan bahwa inovasi berbasis kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta secara konsisten menghasilkan

layanan yang lebih responsif , dan penelitian ini merupakan bukti empiris dari fenomena tersebut.

Faktor penghambat yang ditemukan mencakup tiga aspek struktural: pertama, hambatan infrastruktur (keterbatasan komputer dan gangguan jaringan), yang berpengaruh langsung pada dimensi Tangibles dan Reliability; kedua, hambatan sumber daya manusia (jumlah operator terbatas dan belum ada petugas khusus distribusi KIA), yang mempengaruhi semua dimensi; ketiga, hambatan komunikasi dan sosialisasi (ketiadaan media informasi visual di RS), yang berdampak langsung pada Responsiveness. Mekanisme pengambilan KIA yang telah selesai cetak di Mall Pelayanan Publik Mini oleh petugas RS menjadi hambatan prosedural yang unik dan perlu diselesaikan melalui kebijakan penempatan printer langsung di RS, sebagaimana telah diusulkan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan: "Kami berupaya mengajukan persetujuan ke kementerian maupun ke pemkab agar mesin cetak KIA beserta blangkonya dapat ditempatkan di rumah sakit ibu dan anak." Secara umum, kendala belum optimalnya pemanfaatan sistem akibat keterbatasan sarana dan prasarana penunjang ini memperkuat argumen (Arianto dan Kahpi 2020) mengenai jamaknya hambatan infrastruktur dalam tata kelola administrasi pemerintahan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Rumah Sakit Mutiara Bunda di Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung menunjukkan kondisi sebagai berikut: (1) Dimensi *Tangibles* telah memiliki fondasi regulasi yang kuat dan dukungan digital melalui SIKEP TEMEN, namun masih terkendala keterbatasan perangkat komputer dan ketiadaan media informasi visual; (2) Dimensi *Reliability* menunjukkan konsistensi penerapan SOP dan kemampuan operator, namun belum optimal akibat gangguan jaringan dan kurangnya kesiapan masyarakat; (3) Dimensi Responsiveness menunjukkan kecepatan dan ketepatan operasional yang baik namun masih bersifat reaktif, belum proaktif dalam penyediaan informasi; (4) Dimensi *Assurance* telah terpenuhi dengan baik melalui kompetensi petugas, profesionalisme, dan sistem keamanan data; (5) Dimensi *Empathy* menunjukkan capaian terbaik dengan sikap ramah, sabar, dan tidak diskriminatif dari seluruh petugas.

Secara keseluruhan, kerjasama inovatif ini telah berhasil membangun model pelayanan kependudukan yang lebih aksesibel, namun belum mampu mendongkrak capaian kepemilikan KIA secara signifikan (baru 39,58% per Juni 2025). Diperlukan sinergi yang lebih kuat antara perbaikan infrastruktur, peningkatan sosialisasi, penambahan SDM, dan pembaruan kebijakan distribusi KIA. Pentingnya pemenuhan aspek sarana penunjang ini sejalan dengan argumentasi Alyani dkk. (2025) yang menekankan bahwa tingkat kompetensi dan keberhasilan implementasi sebuah program kerja di era berbasis data sangat dimoderasi oleh faktor dukungan fasilitas infrastruktur. Sekalipun komitmen kebijakan telah terbentuk dan pengetahuan aparatur pelaksana telah memadai, absennya pemenuhan fasilitas atau sarana fisik pendukung di lapangan akan menjadi faktor penghambat utama yang menurunkan efektivitas output pelayanan publik, sehingga target-target capaian dokumen kependudukan menjadi sulit terpenuhi secara masif.

Saran operasional yang direkomendasikan meliputi: (1) pengadaan perangkat komputer dan printer KIA yang ditempatkan langsung di RS Mutiara Bunda, (2) pemasangan banner dan papan informasi persyaratan serta alur pelayanan di area strategis RS, (3) penambahan petugas operator khusus pelayanan KIA di RS, (4) perluasan kerjasama ke fasilitas kesehatan lain di kecamatan dengan capaian KIA rendah seperti Dente Teladas dan Gedung Meneng, serta (5) optimalisasi fitur aplikasi SIKEP TEMEN untuk mendukung notifikasi otomatis kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokus yang hanya berfokus pada satu lembaga mitra (RS Mutiara Bunda) dari 15 kecamatan yang ada di Kabupaten Tulang Bawang. Selain itu, penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu yang relatif singkat (Januari–April 2026) sehingga belum dapat menangkap dinamika pelayanan dalam jangka panjang.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penelitian lanjutan disarankan untuk: (1) mengkaji efektivitas kerjasama pelayanan KIA di seluruh fasilitas kesehatan yang ada di Kabupaten Tulang Bawang menggunakan pendekatan komparatif, (2) mengevaluasi dampak penempatan printer KIA langsung di rumah sakit setelah kebijakan tersebut diimplementasikan, serta (3) mengembangkan model optimalisasi SIKEP TEMEN yang dapat diadopsi oleh kabupaten/kota lain dengan karakteristik serupa dalam mendukung percepatan kepemilikan KIA secara nasional.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si. selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pendidikan terbaik kepada seluruh Praja IPDN Angkatan XXXIII. Penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada Bapak Suraji, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama seluruh proses penyusunan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada seluruh jajaran Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang yang telah membuka pintu selebar-lebarnya untuk pelaksanaan penelitian, memberikan akses data yang dibutuhkan, serta meluangkan waktu untuk wawancara mendalam bersama penulis. Ucapan terima kasih yang sama penulis sampaikan kepada seluruh pimpinan dan staf Rumah Sakit Mutiara Bunda Kabupaten Tulang Bawang yang telah mendukung dan memfasilitasi seluruh proses penelitian di lapangan. Semoga seluruh kebaikan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dan penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tulang Bawang dan Indonesia pada umumnya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alcaide Manthey, N. (2025). Post-growth cities in Germany: Challenges and opportunities of collaborative governance. Cities, 106064. https://doi.org/10.1016/j.cities.2025.106064

Alyani, N., Madya, M., Handayani, N., Ayu, A., Hudha, T., & Pratama, O. (2025). Analysis of Perception and Knowledge on Chemometric Competence among Students and Practitioners Using SEM–PLS. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 13(2), 136–149. https://ejournal.ipdn.ac.id/JMSDA/article/view/5740

Ambrose, G., Kim, J., & Siddiki, S. (2024). Evaluating conflict in collaborative environmental governance: A study of environmental justice councils. Review of Policy Research, 12614. https://doi.org/10.1111/ropr.12614

Arianto, A., and Ashabul Kahpi. (2020). "Efektivitas Aplikasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES)". *Alauddin Law Development Journal* 2 (2):183-94. https://doi.org/10.24252/aldev.v2i2.15384.

Botelho, T. L., & Marx, M. (2026). Beyond Blame: Evaluative Stigma, Attribution, and Employee Careers after Employer Failure*. *Administrative Science Quarterly*, *71*(1), https://doi.org/10.1177/00018392251396949

Emerson dkk. (2012). An Integrative Framework for Collaborative Governance. *Journal of public administration research and theory*, 22(1), 1-29. https://doi.org/10.1093/jopart/mur011

Erzak, N. W., Tahir, M. I., & Hutasoit, I. (2025). Implementation of Special Protection Policy in Child-Friendly City Program in Banda Aceh City, Aceh Province. *INFOKUM*, 13(02), 210-226. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4830197

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media

Hutasoit, I. (2023). Population Growth in Batam Municipality as the Frontier and Outermost Region at the Border Between Indonesia-Singapore-Malaysia. *Jurnal Biometrika dan Kependudukan*, 12(2), 115-128. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1116

Phillips, D. J., & Ranganathan, A. (2025). Addressing Marginalized Populations in Management Research. *Administrative Science Quarterly*, 70(3), 587–610. https://www.scopus.com/pages/publications/105009638671?origin=resultslist

Polzer, T., & Öner, S. (2024). *Digital Accountability in Colaborative Public Governance in Times of Crisis: Analysing the Debate in a Polarized Social Forum. Abacus*, 12351. https://doi.org/10.1111/abac.12351

Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). "*Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong)".* Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, 7(1), 59-67. https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.425

Putri, S., & Pramudiana, I. D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 29-41. http://ejournal.irpia.or.id/index.php/irpia-jurnal/article/view/253

Rahmawati, T. (2014). *"Sinergitas Stakeholders dalam Inovasi Daerah (Studi pada Program Seminggu di Kota Probolinggo (SEMIPRO))"*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Mahasiswa Universitas Brawijaya, 2(4), 641-647. http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/435

Sholikhah, E. R., & Prastyawan, A. (2024*). "Inovasi Pelayanan Kependudukan Dokter Drupadi (Dokumen Kependudukan Terbit di Rumah Sakit, Puskesmas, Dan Klinik)(Studi Pada Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang)*". Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant), *3*(4).

Simangunsong, F. (2017). Metodologi penelitian pemerintahan. Bandung: Alfabeta. https://www.researchgate.net/publication/325120254_Metodologi_Penelitian_Pemerintahan

Subroto, D. E., Rohayati, S., & Agustina, I. (2024). "*Pengenalan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Warga Kelurahan Pasuluhan"*. Jurnal Abdimas Indonesia, Banyumas. https://doi.org/10.59841/jurai.v2i3.1789

Tremblay, D., Usher, S., Bilodeau, K., & Touati, N. (2024*).* The role of collaborative governance in translating national cancer programs into network-based practices: A longitudinal case study in Canada. *Journal of Health Services Research and Policy*, 2025. https://doi.org/10.1177/13558196241300109

Wahyuni, N. (2023). "*Inovasi Digital Dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kota Padang"*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 9(4), 646-668. https://doi.org/10.25157/moderat.v9i4.3202

Yahya, A. S., Kusmana, D., Ismunarta, & Sururama, R. (2024). Collaborative Governancedalam Penanganan Kemacetan di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Jurnal Media Birokrasi, 6(1), 54–84. Retrieved from https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/4151/1873

Yuliani, D. P., Wicaksono, A. G., & Asrijati, E. R. (2026). Colaborative Governance Triple Helix Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Mewujudkan Visi Indonesia Emas 2045. *Jurnal Perlindungan Masyarakat: Bestuur Praesidium*, 3(1), 45-65. https://ejournal.ipdn.ac.id/jpa/article/view/6255/2432

Zaenudin, & Wahab, A. (2026). Pembatasan Kekuasaan Presiden dalam Pengangkatan Pejabat Strategis Negara: Perspektif Checks and Balances dalam Sistem Presidensial Indonesia. *Jurnal Perlindungan Masyarakat: Bestuur Praesidium*, 3(1), 17–32. https://ejournal.ipdn.ac.id/jpa/article/view/6231