

# IMPLEMENTASI PELAYANAN PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Pangeran Syandika Ali Anur

NPP. 29.0570

*Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [Pangeransyandika10@gmail.com](mailto:Pangeransyandika10@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Central Lampung Regency has the largest area and the rate of population growth. The lack of orderly population administration is the main problem faced, especially against Child Identity Cards in Lampung Regency which must be resolved. Especially during the Covid-19 pandemic, the community and government are limited in carrying out all activities, one of which is administrative order that must be carried out. Therefore, the author chose the title Implementation of the Child Identity Card Program (KIA) during the Covid-19 pandemic at the Population and Civil Registration Office of Central Lampung Regency. **Purpose:** The purpose of carrying out this research is to find out and analyze the implementation of child identity card (KIA) services during the covid-19 pandemic. **Method:** This study uses mixed methods and analysis of the participation stage according to Analysis of ASOCA by Prof. Ermaya Suradinata and Theory Implementation by Edward C III.), Observation, interviews (21 informant), and documentation. **Result:** The results of the implementation of this study indicate that the child identity card (KIA) service is not good enough from the government and the people of Central Lampung Regency and there is a lack of awareness and participation from the community regarding the service of making child identity cards (KIA). **Conclusion:** To provide services for making child identity cards during the Covid-19 pandemic in Central Lampung Regency effectively and efficiently from the results of the ASOCA theory itself. For example by increasing all the factors needed to support the child identity card (KIA) program and getting closer to the community in increasing the community's participation in the services provided by the government.

**Keywords:** *Implementation, Service, Child Identity Card*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang :** Kabupaten Lampung Tengah mempunyai luas terbesar serta laju pertumbuhan penduduknya. Kurangnya tertib administrasi penduduk menjadi permasalahan utama yang dihadapi terutama Terhadap Kartu Identitas Anak di Kabupaten Lampung yang harus diselesaikan. Terutama di masa pandemic covid-19 ini membuat masyarakat dan pemerintahan menjadi terbatas dalam melakukan seluruh kegiatan salah satunya tertib administrasi yang harus

dilakukan. Maka dari itu penulis memilih judul Pelaksanaan Pelayanan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di masa pandemic Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. **Tujuan:** Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak (KIA) pada masa pandemic covid-19. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode campuran dan analisis tahap partisipasi menurut Analisis ASOCA oleh Prof. Ermaya Suradinata dan Implementasi Teori oleh Edward C III.), Observasi, wawancara (21 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil dari pelaksanaan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kartu identitas anak (KIA) belum cukup baik dari pemerintah serta masyarakat Kabupaten Lampung Tengah dan kurangnya kesadaran dan partisipasi dari masyarakat terkait pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA). **Kesimpulan:** misalnya dengan meningkatkan segala faktor yang diperlukan untuk mendukung program Kartu Tanda Anak (KIA) dan mendekati diri dengan masyarakat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

**Kata kunci :** Pelaksanaan, Pelayanan, Kartu Identitas Anak

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pancasila pada dasarnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan atas status hukum dan segala peristiwa yang berhubungan dengan kependudukan maupun peristiwa yang penting dialami oleh rakyat Negara Kesatuan Republik Indonesia. Negara Indonesia merupakan salah satu dengan Negara penduduk terbesar keempat di dunia dengan jumlah penduduk yang banyak pada saat ini,. Tidak salah Indonesia ditetapkan dengan jumlah penduduk keempat terbanyak di dunia, sehingga warga Indonesia berhak mendapatkan perlindungan, pengakuan, dan kepastian hukum. Indonesia memberikan perlindungan kepada penduduk sendiri sehingga terlindung dari ancaman dan intimidasi serta diskriminasi oleh pihak-pihak lainnya. Perlindungan tersebut berlaku di wilayah Indonesia.

Masyarakat Indonesia harus memiliki Kesadaran terhadap hukum yang berlaku karena kepadatan penduduk tersebut adalah dengan mempunyai bukti tertulis yang menentukan status seseorang terhadap adanya peristiwa yang terjadi pada kehidupan manusia seperti peristiwa perkawinan, kelahiran, kematian, pengakuan, pengesahan anak dan perceraian. Dari berbagai peraturan perundang-undangan menurut hierarki yang sudah diterbitkan, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Realisasi dalam penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan diantaranya dilaksanakan melalui penerbitan dokumen kependudukan upaya pendaftaran dan pencatatan sipil. Dokumen-dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap penduduk diantaranya seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan lain-lainnya. Jika penduduk Indonesia sudah berusia lebih dari 17 tahun dan sudah menikah sudah harus memiliki dokumen penting seperti E-KTP dan dokumen penting yang lainnya. Hal tersebutlah adanya program Kartu Identitas Anak (KIA), yaitu Program kependudukan terbaru yang dikeluarkan oleh Pemerintahan Pusat untuk dilaksanakan.

Pelayanan yang diberikan oleh Kabupaten Lampung Tengah dalam pembuatan kartu identitas anak (KIA). Menurut (BPS Kabupaten Lampung Tengah, 2021) Kabupaten Lampung Tengah merupakan wilayah yang sangat luas yaitu dengan luas wilayah 4.545,50 Km<sup>2</sup> serta Kabupaten Lampung Tengah memiliki wilayah administrasi yaitu 28 wilayah kecamatan. Sehingga kepemilikan kartu identitas anak (KIA) sangat penting untuk masyarakat sebagai bukti dari masyarakat yang sadar akan pentingnya dari administrasi kependudukan terutama di Kabupaten Lampung Tengah.

Hal tersebut sesuai yang dituangkan oleh Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dalam pasal 28 B yang berbunyi bahwa setiap anak berhak atas perlindungan dan diskriminasi. Anak merupakan salah satu aset terpenting dan harapan bangsa karena merekalah yang akan melanjutkan tongkat estafet pembangunan negara kedepan nanti, dengan begitu anak memerlukan perlindungan termasuk pengakuan oleh Negara. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak yang menyatakan bahwa balita pun juga dapat memiliki kartu identitas. Pasal 1 tentang ketentuan umum Permendagri tersebut menjelaskan bahwa anak yang dimaksud adalah anak atau seseorang yang belum berusia 17 tahun, serta anak yang masih dalam kandungan yang merupakan sampel atau subjek dari kartu identitas anak (KIA). Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa identitas dapat ditujukan kepada penduduk dengan umur tertentu sesuai Permendagri yang berlaku.

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak Pasal 1 Ayat (7) yaitu kartu tersebut hanya diterbitkan dan dikeluarkan oleh lembaga resmi pemerintahan indonesia yaitu dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pasal 2 dalam Permendagri tersebut mengatakan bahwa, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) mempunyai tujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak setiap konstitusional warga negara. Manfaat dari KIA adalah untuk memenuhi hak anak, untuk persyaratan mendaftar sekolah, untuk bukti diri anak sebagai data identitas ketika membuka tabungan atau menabung di bank, serta berlaku untuk proses mendaftar BPJS dan lainnya.

## 1.2. Permasalahan

Permasalahan yang terjadi adalah Pembuatan kartu identitas anak ini bukan semata-mata hanya bagian dari formalitas saja, melainkan mempunyai maksud dan tujuan tertentu tetapi banyak manfaatnya yang dapat bisa digunakan sehingga masyarakat Lampung Tengah lebih sadar dalam pentingnya melengkapi dokumen administrasi yang penting. Hasil Database dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah tahun 2020, persentase cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0-17 tahun sebagai berikut :

### KELOMPOK UMUR 0-17 TAHUN PENDUDUK KABUPATEN LAMPUNG TENGAH SEMETER II Tahun 2020

KABUPATEN	UMUR (TAHUN)				JUMLAH
	0-4	5-9	10-14	15-17	
LAMPUNG TENGAH	70.562	116.633	125.683	58.241	371.119

### DATA PENERBITAN KIA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH TAHUN 2020

NO	TAHUN	WAJIB KIA	SUDAH CETAK KIA	BELUM CETAK KIA
1	2020	371.119	27.092	344.027

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Dari tabel ini data diatas dapat kita ketahui bahwa masih banyaknya masyarakat wajib KIA di Kabupaten Lampung Tengah yang masih belum memiliki kartu identitas anak (KIA) ini sendiri, maka dari itu salah satu faktor dari belum tertibnya masyarakat adalah akibat dari pandemi covid-19 ini, yang kita ketahui bahwa covid-19 merupakan virus yang sangat berbahaya sehingga masyarakat menjadi takut pada virus tersebut dan didukungnya juga dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Tetapi jauh sebelum itu terjadi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara online sesuai website di setiap Kabupaten.

Hasil wawancara secara tidak langsung dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah bahwa KIA sendiri terbagi menjadi 2 macam yaitu untuk usia 0-5 tahun dan untuk usia 5-17 tahun yang membedakan dari 2 macam tersebut adalah umur 0-5 tahun tidak memakai foto dan umur 5-17 tahun terdapat foto. KIA juga memudahkan anak-anak dalam administrasi yang mana akan berubah sendiri menjadi E-KTP ketika anak itu sendiri sudah berumur 17 tahun. Tetapi kenyataan yang terjadi masih banyak anak-anak di Kabupaten Lampung Tengah belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA).

Penduduk masih banyak yang belum tertib dalam memiliki KIA beranggapan bahwa pembuatan KIA tersebut tidaklah penting karena belum ada pemahaman yang tepat serta sosialisasi dengan masyarakat terkhusus dengan desa yang sulit dijangkau dengan Dinas tersebut, masyarakat belum mengetahui persyaratan-persyaratan yang diperlukan secara langsung maupun online, masyarakat belum mencukupi dalam sarana dan prasarana untuk melakukan pembuatan KIA tersebut,. Masyarakat belum mengetahui bahwa ketika anak sudah memiliki akta kelahiran anak tersebut wajib memiliki KIA itu sendiri, serta masyarakat belum memahami program jemput bola yang dimana masyarakat dapat mendaftarkan pembuatan KIA anaknya yang baru lahir langsung di bidan, klinik dan rumah sakit yang dimana petugas dari Dukcapil Kabupaten Lampung tengah yang akan mendatanya.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian Windi Dwi Arista dan Wayan berjudul Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung (Arista Dwi Windi dan Wayan, 2019) yang bertujuan Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung. Hasil penelitian tersebut yaitu Program tersebut sudah terlaksana dengan baik dari segi hasil, prosedur, sarana, prasarana dan waktu , Namun yang menjadi catatan adalah bahwa terdapat sebagian kecil masyarakat yang belum mengerti Fungsi dan Kemanfaatan KIA tersebut. Penelitian Untung Sri Hardjanto menemukan bahwa Pemerintahan daerah Kota Semarang mengumpulkan data-data anak , menambah manfaat KIA dengan pihak Lembaga swasta, melaksanakan studi banding dengan daerah yang telah terlaksana dengan baik untuk masyarakat kota Semarang (Hardjanto, 2019). Penelitian Anisa dan Rino menemukan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” dari 6 tipologi inovasi yang ada, hanya dimensi organisasional pada tipologi proses (organisasional) sistemik yang tidak memenuhi. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya perubahan pada struktur organisasi dari dinas terkait. Pada inovasi sistemik, masih adanya kendala jaringan yang ditemukan pada penggunaan layanan tersebut. Adanya inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” dapat mengatasi permasalahan sebelum inovasi ini diciptakan (Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho, 2019). Penelitian Kadek Apriliani

berjudul Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Denpasar (Apriliani, 2020) menemukan bahwa pelaksanaan program KIA yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar sudah sangat baik dari kelengkapan sarana dan prasana maupun dari prosedur pembuatan. Pelaksanaan pendataan dengan tahapan yang telah ditentukan atau sesuai dengan standar operasional prosedur. Dalam pelaksanaannya telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Denpasar. Dalam proses pengajuan Petugas cukup lugas dan tidak canggung melakukan pekerjaannya melayani penduduk dan memberikan informasi yang benar. Penelitian Dewi Triyani berjudul Implementasi Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang (Triyani, 2020) menemukan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan yang diharapkan dimasa mendatang dapat berjalan lebih baik lagi. Adapun saran yang direkomendasikan Peneliti adalah agar para implementor dapat memaksimalkan dapat memaksimalkan sosialisasi Kartu Identitas Anak (KIA) dengan sosialisasi di tingkat kecamatan dan kelurahan dilakukan secara langsung. Implementor menjalin mitra bisnis untuk mengoptimalkan manfaat penggunaan KIA, implementor harus lebih meningkatkan pelayanan terkait penerbitan KIA.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan tersebut dilaksanakan pada waktu masa pandemic covid-19 sehingga program yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah kabupaten Lampung Tengah menjadi terkendala akibat pandemi covid-19 tersebut dan pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak (KIA) di Lampung Tengah baru berjalan pada tahun 2018 yang seharusnya dilakukan serentak pada tahun 2016 tetapi pada tahun tersebut setiap provinsi hanya mewakilkan 1 (satu) Kabupaten atau Kota di provinsinya dan Lampung Tengah belum mencakupi kepemilikan Akta Kelahirannya lebih dari 80% dengan menggunakan aplikasi SIAK di Provinsi yang merupakan syarat dari pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) di setiap Provinsinya. Teori yang digunakan berbeda dengan penelitian sebelumnya dengan menggunakan 2 teori yaitu teori Implementasi dari Edward C III dan Teori Strategi Analisis Asoca dari Prof. Ermaya Suradinata sehingga hasil dari Pelaksanaan atau implementasi tersebut tercapai dengan sangat baik dikarenakan Analisis ASOCA tersebut dapat menemukan bagaimana langkah yang baik kedepan dalam menentukan pelayanan yang terbaik untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

#### **1.5. Tujuan.**

- a) Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan program kartu identitas anak (KIA) pada masa pandemi covid-19 masih berlangsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.
- b) Dapat mendeskripsikan faktor penghambat dari Implementasi pelayanan program kartu identitas anak (KIA) pada masa pandemi covid-19 masih berlangsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.
- c) Memperoleh gambaran terhadap upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani hambatan pelaksanaan pelayanan program kartu identitas anak pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Lampung Tengah.

## **II. METODE**

Pada pelaksanaan penelitian ini penulis menggunakan Penelitian deskriptif yang menggunakan cara pendekatan induktif. Pendekatan tersebut adalah cara yang diawali dengan bukti-bukti empirik, keaslian dalam menemukan atau mencari dari suatu keabsahan seperti penelitian yang gambarnya tersebut dari keadaan suatu objek, sebuah sistematis pemikiran, dan mempunyai keterkaitan antara kejadian-kejadian yang berlangsung , kemudian menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum. Alasannya adalah penelitian ini lebih memfokuskan pada penggambaran dan penjelasan peristiwa yang terjadi dilapangan secara sistematis, logis atau masuk akal, objektif dan betul-betul terjadi sehingga mampu mengerti setiap fakta yang terjadi dan pemecahan masalahnya memakai metode ini dengan signifikan. Pada penelitian ini menitik beratkan pada hal pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dengan kondisi pandemic covid-19 yang sedang berlangsung hingga saat ini. Hal tersebut dapat dimanfaatkan sebagai pengembangan konsep teori dengan metode kualitatif, sehingga dapat memberikan manfaat terhadap teori, kebijakan yang berlaku, masalah sosial yang baru dan tindakan yang harus dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung dilapangan mengenai pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) pada masa pandemic covid-19. Dan untuk analisis data menggunakan teknik Analisa ASOCA yaitu dengan menentukan strategi penyelesaian masalah dengan menambahkan unsur-unsur yang penting, mengambil langkah dalam pengambilan keputusan, dan bisa diterapkan dalam setiap pergantian zaman, majunya suatu zaman, dan kebutuhan suatu zaman (Suradinata, 2013).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Implementasi Pelayanan Program Kartu Identitas Anak ( KIA ) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung**

Peneliti menganalisa pelaksanaan pelayanan program Kartu Identitas Anak (KIA) pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah menggunakan pendapat dari Edward C III yang mengatakan bahwa pelaksanaan atau implementasi dipengaruhi 4 variabel yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi (Subarsono, 2011). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut :

#### **3.1.1 Komunikasi**

Dalam penelitian yang dilakukan Komunikasi tentang pelayanan kartu identitas anak pada masa pandemic covid-19 di Kabupaten Lampung Tengah sangat penting dan berguna untuk masyarakat agar masyarakat dapat memahami bagaimana pemerintahan Kabupaten Lampung Tengah memberikan pelayanannya tersebut dalam pentingnya akan tertib administrasi terutama administrasi kependudukan serta masyarakat paham dan mengerti bagaimana mekanisme penerbitan kartu identitas karena kepemilikan KIA untuk anak ini sangatlah penting untuk keperluan administrasi anak, pendataan penduduk dan pengakuan secara hukum.

Proses penyampaian kebijakan tentang pentingnya kartu identitas anak (KIA) di Kabupaten Lampung Tengah terdapat dua cara yaitu langsung dan tidak langsung. Secara langsung dilakukan dengan sosialisasi yang dilaksanakan satu kali atau dua kali setiap bulannya di setiap desa atau kelurahan yang ada di Lampung Tengah dengan Program Bunga Kampung (Bupati Ngantor di Kampung). Sosialisasi ini dihadiri oleh seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari Kepala Dinas sampai Staf yang bekerja, Camat, Lurah atau Kepala Desa serta dihadiri langsung oleh Bupati Kabupaten Lampung Tengah itu sendiri dan yang paling penting masyarakat itu sendiri

Penyampaian kebijakan tentang pentingnya kartu identitas anak (KIA) di Kabupaten Lampung Tengah secara tidak langsung dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, serta website resmi (<https://disdukcapil.lampungtengahkab.go.id/>) dan aplikasi Slamdung.

Namun hasil dari penulis melakukan pengamatan di lapangan ternyata penyampaian kebijakan pelayanan pentingnya kartu identitas anak pada masa pandemic covid-19 di Kabupaten Lampung Tengah dilakukan melalui sosialisasi langsung dan tidak langsung, namun belum berjalan dengan baik, karena sosialisasi secara langsung tidak sering dilakukan yang hanya satu kali atau dua kali setiap bulannya ditambah desa di Lampung Tengah mempunyai jumlah 301 desa dan sosialisasi lewat media massa banyak warga tidak mengetahuinya, sehingga kebanyakan dari masyarakat masih ada yang belum mengetahui tentang persyaratan dan bagaimana pendaftaran kartu identitas anak.

### **3.1.2 Sumber Daya**

Dalam penelitian ini Sumber Daya terbagi menjadi 4 faktor yaitu staff, informasi, wewenang dan Fasilitas yang akan dijelaskan setiap faktornya yaitu :

#### **1. Staff**

Berdasarkan Observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh penulis terkait Sumber Daya (Staff), menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam hal jumlah pegawai masih kurang dan masih terdapat latar belakang Pendidikan yang tidak sesuai dengan bidangnya.

#### **2. Informasi**

Bahwa dalam penyampaian informasi pelayanan pembuatan kartu identitas anak pada masa pandemic covid-19 ini dapat dilakukan oleh seluruh pegawai pada saat rapat dan suatu kegiatan lainnya sehingga sesama pegawai atau perangkat daerah, jika belum paham dapat melakukan konsultasi langsung sehingga penyampaian kepada masyarakat tidak keliru dan dapat dimengerti oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh penulis terkait Sumber Daya (Informasi), menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam hal penyampaian informasi sudah berjalan dengan baik hanya saja perlu ditingkatkan lagi intensitasnya meskipun di masa pandemic covid-19 ini dengan tetap menjalankan protokol kesehatan.

#### **3. Wewenang**

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Wewenang diberikan jelas dan telah berjalan dengan baik dengan situasi dan keadaan dimasa pandemic covid-19 ini sudah berjalan dengan baik setiap tugas pokok dan fungsi setiap pegawai dan disampaikan secara formal sehingga dapat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai dan bagian

Dapat dibuktikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dilakukan secara cepat sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada sehingga tidak memakan waktu lama dan lebih efektif serta efisien.

#### 4. Fasilitas

Bahwa sarana dan prasarana yang menunjang terselenggaranya pelayanan kartu identitas anak perlu diperhatikan oleh pemerintahan kabupaten Lampung Tengah karena kondisi sarana dan prasarana yang sudah banyak tergolong rusak berat maupun ringan dan meningkatkan kecepatan dan kualitas dari jaringan internet maupun server data sebagai penunjang pengimputan data agar dapat terselenggara dengan baik proses pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh penulis terkait Sumber Daya (Sarana dan Prasarana) menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam hal sarana dan prasarana masih banyak yang perlu diperbaiki dan dikembangkan serta perlu ditambah. Hal tersebut perlu diperhatikan oleh pemerintah setempat agar dapat terselenggara dengan baik proses pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang melakukan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang melakukan pelayanan kartu identitas anak secara online

#### 3.1.3 Disposisi

Disposisi merupakan karakter yang sangat berkaitan dengan implementor, karakter-karakter seperti kejujuran, kedisiplinan serta berkomitmen sudah menjadi karakter wajib bagi seseorang implementor. Implementor yang memiliki karakter seperti yang penulis sebutkan akan tetap konsisten meskipun banyak hambatan yang dilalui dalam menjalankan suatu kebijakan atau program.

Kesimpulan bahwa untuk mewujudkan suatu hubungan yang baik antara atasan dan bawahan perlu dilakukan *staff meeting* secara rutin hal ini bertujuan untuk saling sharing apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Lampung Tengah yang termasuk bagian dalam kartu identitas anak (KIA) itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Disposisi, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan *staff meeting* yang rutin dilakukan seminggu sekali. Hal tersebut mampu mempererat hubungan yang baik antara bawahan dan atasan sehingga dalam hal kendala atau hambatan yang dihadapi saat pelayanan kartu identitas anak pada masa pandemic covid-19 dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

#### 3.1.4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan wujud dari sebuah kebijakan yang sudah ditetapkan secara formal kepada setiap pejabat yang memiliki kewenangan. Pejabat yang sudah diberikan kewenangan tersebut dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terikat pada SOP (standar Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan dari masing-masing bidang dan subbidang dalam suatu organisasi. Dalam hal ini organisasi yang dimaksud yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana sebagai unit pelaksana dari pelayanan kartu identitas anak (KIA) pada masa pandemic covid-19 di Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan mekanisme di atas pelayanan penerbitan KIA sudah dirancang sesederhana mungkin untuk mempermudah proses pelayanan penerbitan KIA pada masa pandemic covid-19 sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan dalam melakukan pendaftaran kartu identitas anak.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada saat melaksanakan penelitian skripsi terkait tentang struktur birokrasi implementor atau pelaksana tugas sudah menjalankan tugasnya sebaik kotak mungkin, namun memang sumber daya manusia yang berkompeten di bidang ini masih sangat minim.



Terkait komplain dari masyarakat bisa langsung disampaikan melalui saran atau langsung secara lisan disampaikan kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

### **3.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah**

Berikut ini terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan kartu identitas anak (KIA) pada masa pandemic Covid-19 di Kabupaten Lampung Tengah :

- a) Penyampaian Kebijakan KIA yang kurang merata disetiap masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan KIA
- b) Kurangnya Koordinasi dengan Sekolah, Rumah Sakit, dan Tempat Pelayanan Masyarakat Lainnya dalam rangka memfasilitaskan masyarakat pembuatan KIA
- c) Sarana dan Prasarana yang kurang mendukung dalam pelayanan program kartu identitas anak (KIA)
- d) Kesadaran Masyarakat yang kurang dalam partisipasi dan menyukseskan dalam pelayanan kartu identitas anak (KIA)

### **3.3 Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Masa Pandemi Covid-19**

Upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) pada masa pandemi Covid-19, yaitu :

1. Meningkatkan Upaya Sosialisasi lebih intensif kepada masyarakat yang berada jauh dari Dinas DUKCAPIL dan di daerah perbatasan Kabupaten Lampung Tengah.
2. Menambah jumlah fasilitas serta sarana dan prasarana yang mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Lampung Tengah.
3. Mengadakan kegiatan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembuatan kartu Identitas Anak (KIA) seperti Bunga Kampung (Bupati Ngantor Di Kampung), Jemput Bola dari rumah ke rumah di setiap desa, dan lain sebagainya.
4. Meningkatkan respon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah terhadap masyarakat seperti kendala, keluhan, dan lainnya dalam pembuatan KIA.
5. Meningkatkan koordinasi antara Dinas DUKCAPIL dengan tempat pelayanan-pelayanan pembuatan KIA seperti Sekolah, Rumah Sakit, dan lainnya dalam mempermudah pembuatan kartu identitas anak (KIA).
6. Meningkatkan kualitas setiap pelayanan yang diberikan dengan cara pembinaan dan pelatihan terhadap pegawai dan masyarakat di Kabupaten Lampung Tengah.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama

Implementasi pelayanan program kartu identitas anak (KIA) pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung tengah telah berjalan dengan baik tetapi hasilnya kurang maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dan penyampaian kebijakan KIA yang belum merata di setiap masyarakat kabupaten Lampung Tengah, terlebih lagi bahwa dengan adanya pandemic covid-19 ini membuat seluruh aktivitas atau kegiatan dibatasi dan masyarakat masih takut untuk banyak beraktivitas diluar rumah dikarenakan takut terjangkit virus corona. Dalam realisasi pelayanannya terdapat beberapa hambatan yakni masyarakat yang kurang patuh terhadap peraturan PROKES Covid-19 sehingga Dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak melayani masyarakat tersebut karena sesuai SOP yang berlaku dan sarana dan prasarana yang menjadi hambatan seperti alat pencetakan yang tiba-tiba tidak bisa digunakan dan server data yang mencakup data masyarakat Lampung Tengah menjadi *Down* atau tidak bisa diakses untuk validasi data masyarakat tersebut sesuai atau tidak. Untuk meningkatkan Pelaksanaan pelayanan program kartu identitas anak (KIA) pemerintahan daerah kabupaten Lampung Tengah membuat suatu inovasi yakni pertama, diadakannya Program BUNGA KAMPUNG (Bupati Ngantor di Kampung) dimana program ini seluruh pelaksana pelayanan yang bukan hanya pelayanan administrasi masyarakat termasuk bupati dan wakil bupati itu sendiri juga mengunjungi setiap kampung-kampung atau desa untuk memfasilitasi masyarakatnya untuk memberikan kemudahan dalam hal seluruh pelayanan yang diperlukan masyarakat ada di hari tersebut. Yang menjadi terkendalanya adalah program ini hanya dilaksanakan 2 (dua) kali dalam sebulannya yang menurut peneliti kurang dikarenakan desa-desa yang ada dilampung tengah belum semuanya dikunjungi terlebih ada 10 kelurahan dan 301 desa yang ada di Lampung Tengah. Kedua, Pemerintahan daerah kabupaten Lampung Tengah telah meningkatkan seluruh sarana dan prasaran yang diperlukan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di daerah kabupaten Lampung tengah seperti adanya aplikasi Slamdung yaitu aplikasi pelayanan admisnitrasi khusus kabupaten Lampung Tengah berbasis Online sehingga memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya mengenai admnistrasi kependudukannya. Ketiga, pemerintahan daerah merangkul setiap kalangan masyarakat untuk berpartisipasi dalam menyukseskan setiap program yang telah diadakan atau dibuat sehingga adanya hubungan baik antara masyarakat dengan pemerintahan kabupaten Lampung Tengah. Adanya inovasi tersebut peneliti berharap bahwa kedepannya pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi dan selalu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sehingga masyarakat menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Program Kartu Identitas Anak (KIA) pada masa pandemic covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah telah berjalan dengan baik dikarenakan Sosialisasi pelaksanaan pelayanan sudah cukup baik dengan factor-faktor sumber daya dan sarana prasarana yang baik. Untuk meningkatkan pelayanan tersebut peneliti menyarankan apa yang harus dilakukan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yaitu meningkatkan dalam hal bidang sosialisasi, sarana prasarana, koordinasi dengan tempat pelayanan masyarakat, serta kualitas pelaksanaan pelayanan tersebut dan mengadakan kegiatan yang mengajak masyarakat untuk lebih berpartisipasi dalam memberikan pelayanan kartu identitas anak (KIA).

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Administrasi Publik*, 7(2).
- Apriliani, K. (2020). Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Denpasar. *Jurnal Kajian Pendidikan FKIP Universitas Dwijendra*, 11(1).
- Arista Dwi Windi dan Wayan. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1).
- BPS Kabupaten Lampung Tengah. (2021). *Kabupaten Lampung Tengah Dalam Angka 2021*. BPS Kabupaten Lampung Tengah.
- Hardjanto, S. U. (2019). Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(2).
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Belajar.
- Suradinata, E. (2013). *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*. Alqaprint Jatinangor.
- Triyani, D. (2020). Implementasi Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.
- <https://disdukcapil.lampungtengahkab.go.id/>