

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Ayub Revaldo Muskananfolo

NPP. 29.1290

*Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: ayubrevaldo@gmail.com

## **ABSTRACT**

Ownership of a Child Identity Card in Kupang City is still quite low due to lack of socialization so that the public does not understand the importance of The Child Identity Card in everyday life. The purpose of this study is to find out the level of effectiveness of Child Identity Card services through the ball pick-up program at the Kupang City Population and Civil Registration Office of East Nusa Tenggara Province. This research uses descriptive qualitative methods with an inductive approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study showed that the effectiveness of the Child Identity Card (KIA) service through the ball pick-up program at the Kupang City Population and Civil Registration Office has been running quite effectively. The obstacles found are the lack of the amount of human resources, lack of facilities and infrastructure supporting services, lack of socialization and low public awareness in taking care of Children's Identity Cards. Efforts are made to overcome obstacles, namely by recruiting employees, completing facilities and infrastructure, maximizing socialization, and implementing mandatory KIA in school entry requirements, BPJS, and creating new accounts so that people whose children do not have a KIA are required to have it. The effectiveness of the Child Identity Card (KIA) service through the ball pick-up program at the Kupang City Population and Civil Registration Office is quite effective. In order to increase the ownership of a Child Identity Card, it is recommended that in the future maximized socialization by utilizing social media and cooperating with various parties in this case the private sector in implementing mandatory KIA.

**Keywords:** Effectiveness, Child Identity Card Service, Ball Pick Up Program.

## **ABSTRAK**

Kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kota Kupang masih cukup rendah diakibatkan karena kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat kurang memahami terkait pentingnya Kartu Identitas Anak dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat keefektifan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah berjalan dengan cukup efektif. Hambatan yang ditemukan yaitu kurangnya jumlah sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, kurangnya sosialisasi serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus Kartu Identitas Anak. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yakni dengan melakukan perekrutan pegawai, melengkapi sarana dan prasarana, memaksimalkan sosialisasi, serta menerapkan wajib KIA dalam persyaratan masuk sekolah, BPJS, dan membuat rekening baru agar masyarakat yang anaknya belum memiliki KIA diharuskan untuk wajib memilikinya. Efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah cukup efektif. Guna untuk meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak, disarankan agar kedepannya dimaksimalkan lagi sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial serta bekerja sama dengan berbagai pihak dalam hal ini pihak swasta dalam menerapkan wajib KIA.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan Kartu Identitas Anak, Program Jemput Bola.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia merupakan suatu Negara dengan laju pertumbuhan penduduk yang cukup besar setiap tahunnya. Besarnya jumlah penduduk Indonesia mengakibatkan rentan terjadinya permasalahan penduduk. Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020, diketahui bahwa jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2020 telah mencapai angka 270.203.917 jiwa, data tersebut sudah di sinkronisasi dengan data Administrasi Kependudukan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, menunjukkan bahwa laju pertumbuhan penduduk Indonesia menurut hasil sensus penduduk terakhir ini mengalami penurunan dari sebelumnya dengan laju peningkatan pertumbuhan penduduk hanya sebesar 1,25% per tahun dibanding sensus penduduknya sebelumnya yang mencapai 1,49%. Melihat data tersebut pemerintah tidak boleh tinggal diam dan harus berpartisipasi aktif mencari solusi serta Langkah yang tepat untuk dapat terus menurunkan laju pertumbuhan penduduk. Meskipun sudah mengalami penurunan jumlah pertumbuhan penduduk, tetapi masih saja menjadi permasalahan bagi bangsa Indonesia yang harus diselesaikan. Masalah yang biasanya terjadi adalah terbatasnya lowongan pekerjaan yang membuat manusia sulit untuk mendapat pekerjaan dalam pemenuhan kebutuhan pokok mereka sehari-hari serta masih banyak lagi berbagai permasalahan pembangunan yang belum teratasi. Hal ini menimbulkan masalah kemiskinan semakin melonjak dan juga tindakan kriminalitas.

Di provinsi Nusa Tenggara Timur sendiri berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa laju perkembangan penduduk per tahun (2010-2020) meningkat 1,25%. Pertumbuhan penduduk tersebut dinilai sudah sangat baik dengan meningkatnya jumlah penduduk usia produktif. Namun melihat hal tersebut masih terdapat kendala yang perlu dihadapi oleh pemerintah yaitu pertumbuhan penduduk yang tidak sebanding dengan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan, terutama di berbagai kabupaten/kota yang ada di provinsi Nusa Tenggara Timur termasuk ibu kota provinsi.

Kota Kupang sebagai ibukota provinsi yang seharusnya menjadi teladan untuk kabupaten/kota lainnya sampai saat ini masih mengalami permasalahan berkaitan dengan dokumen administrasi kependudukan yang tidak sebanding dengan kuantitas penduduk yang terus mengalami penambahan setiap tahunnya. Melihat hal tersebut pemerintah kota Kupang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Kupang harus mengambil Langkah yang tepat untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut melalui program jemput bola agar bisa lebih dekat dengan masyarakat dan mengetahui permasalahan langsung dilapangan.



Dinas Dukcapil Kota Kupang dalam melaksanakan pencatatan dan pendataan penduduk sering kali menemukan kendala yang mana pendataan kurang akurat karena penduduk berusia 17 tahun ke bawah belum mempunyai kartu terkait identitas diri. Oleh Karena itu untuk mendapatkan hasil pendataan penduduk lebih akurat, maka diterbitkannya peraturan yang mengatur terkait identitas resmi anak yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang mengatur terkait identitas resmi bagi setiap anak yang berusia 0-17 tahun dan dinyatakan belum menikah. Kartu tersebut wajib dimiliki oleh setiap anak tanpa terkecuali, dengan tujuan untuk dapat mempermudah Dinas Dukcapil dalam proses pendataan penduduk serta sudah di rancang khusus oleh Negara untuk memenuhi hak konstitusional anak sebagai warga Negara. Tujuan dan manfaat KIA antara lain: untuk meningkatkan pendataan, memberikan perlindungan serta sebagai bentuk pelayanan publik. Tidak hanya itu, manfaat dalam kehidupan sehari antarlain untuk memenuhi hak anak dalam pendaftaran sekolah, Jaminan Kesehatan, tabungan dan lainnya. Penyelenggaraan program KIA di Dinas Dukcapil Kota Kupang sendiri sampai saat ini belum terlaksana dengan optimal karena kurangnya sosialisasi secara langsung maupun daring sehingga masyarakat Kota Kupang masih kurang memahami terkait pentingnya kartu identitas anak. Hal ini yang menyebabkan masyarakat pun acuh tak acuh dan tidak peduli dengan program yang diterapkan oleh pemerintah. Realisasi pelayanan penerbitan KIA sampai saat ini belum mencakupi semua anak di kota Kupang yang berusia di bawah 17 tahun, dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kepemilikan Kartu Identitas Anak Kota Kupang**

No	Tahun	Jumlah anak wajib KIA	Total Cetak KIA	Persentase Penerbitan KIA
1	2018	112.245	11.545	10,28%
2	2019	115.589	17.460	15,1%
3	2020	117.435	32.619	27,77%

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang*

Berdasarkan data kepemilikan KIA dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Kupang menyatakan bahwa jumlah anak wajib KIA mengalami peningkatan dari tahun 2018 ke tahun 2020. Data peningkatan tersebut terlihat sebanding dengan peningkatan jumlah kepemilikan KIA yang cukup signifikan. Meskipun mengalami peningkatan tetapi dapat diketahui sendiri bahwa jumlah kepemilikan KIA di kota Kupang jika dibandingkan dengan jumlah anak wajib KIA hanya mencapai 27,77%, dan ini membuktikan bahwa kepemilikan KIA di kota Kupang itu tergolong masih rendah dan perlu adanya peningkatan ke depannya. Melihat data yang dilampirkan diatas, salah satu permasalahan terkait KIA yang sering ditemukan yaitu kurangnya sosialisasi secara langsung ataupun tidak langsung (secara online) kepada masyarakat yang membuat mereka kurang memahami terkait KIA serta berpikir kartu identitas tersebut masih belum dibutuhkan di dunia nyata. Pola pikir tersebut yang membuat masyarakat malas serta kurang berpartisipasi aktif mengikuti program yang dikeluarkan oleh pemerintah dan juga Dinas Dukcapil terkait penerbitan Kartu Identitas bagi setiap anak. Hal ini menuntut inovatif kerja dari Dinas Dinas Dukcapil Kota Kupang terkait proses pemberian sosialisasi yang dilakukan secara langsung maupun online kepada masyarakat dengan tujuan agar mereka dapat memahami pentingnya kartu identitas tersebut.

Dalam meningkatkan kepemilikan KIA, Dinas Dukcapil membuat suatu inovasi dengan program jemput bola agar dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus KIA. Bentuk pelayanan ini meliputi sistem kerja dari tim pelayanan Dukcapil dengan cara terjun langsung ke masyarakat dan kelurahan-kelurahan untuk melakukan pelayanan serta mendekatkan diri

dengan masyarakat. Program jemput bola ini mulai diterapkan pada tahun 2020, dengan harapan dapat meningkatkan kepemilikan KIA serta mengembalikan kepercayaan masyarakat terkait pelayanan dengan cara mempermudah masyarakat dalam mengurus KIA.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Salah satunya yaitu keterbatasan sarana dan prasarana yang menghambat proses pelayanan melalui jemput bola. Dalam pemberian pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) sering kali mengalami hambatan dalam proses percetakan diakibatkan karena terbatas perangkat komputer dan alat printer KIA. Hal tersebut yang membuat masyarakat harus menunggu cukup lama sampai besok harinya sehingga menimbulkan permasalahan dalam pelayanan yakni masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan dengan maksimal. Selanjutnya yaitu belum maksimalnya sosialisasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang kepada masyarakat. Sosialisasi yang diberikan tidak berkelanjutan sehingga masih banyak masyarakat Kota Kupang yang belum memahami terkait pentingnya Kartu Identitas Anak dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus Kartu Identitas Anak karena untuk diwilayah Kota Kupang sekarang belum diterapkan wajib melampirkan KIA dalam berbagai proses registrasi misalnya registrasi masuk sekolah, pembuatan rekening tabungan, dan BPJS sehingga membuat masyarakat malas untuk mengurusnya. Hal ini yang menjadi faktor penghambat pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Kupang sehingga tidak terlaksana dengan maksimal.

Dari berbagai permasalahan diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan ada beberapa faktor yang menjadi penghambat. Hal tersebut harus menjadi bahan kajian bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang agar kedepannya dapat segera mencari upaya dan ide-ide baru yang bisa menjadi terobosan dalam meningkatkan pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Kupang.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilaksanakan tidak terlepas penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi referensi dan bahan pembandingan, berkaitan dengan pelayanan Kartu Identitas Anak maupun dengan inovasi pelayanan melalui program jemput bola. Penelitian Indra Gunawan berjudul Implementasi Program Kartu Identitas Anak Melalui Pelayanan Keliling (Studi Di Desa Pematang Mayan Kecamatan Rantau Rasau Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi (Indra Gunawan, 2020), menemukan bahwa Penerapan Program Kartu Identitas Anak di Desa Pematang Mayan belum terlaksana dengan baik akibat kurangnya sosialisasi dan Kesiapan aparatur Desa dalam mendukung Program KIA yang meliputi aspek SDM dan Sarana Prasarana seperti penyediaan tempat atau ruangan pelayanan, listrik, serta fasilitas dalam mensosialisasikan Program KIA. Oleh karena itu diharapkan dengan diterapkannya program layanan keliling dengan turun langsung ke masyarakat dan bekerja sama dengan sekolah-sekolah, dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan KIA dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian Sitti Ajeng Nurqarimah Taliu dan Suranto berjudul Efektivitas Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul Tahun 2019 (Sitti Ajeng Nurqarimah Taliu dan Suranto, 2019), menunjukkan bahwa dengan diterapkannya Aplikasi Dukcapil membawa dampak positif bagi pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bantul dengan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan KIA tanpa perlu datang mengantre langsung ke kantor. Namun dalam pelaksanaannya penelitian belum terealisasi dengan baik dan dinilai belum efektif karena masih banyak masyarakat yang belum memahami pelayanan melalui aplikasi ini karena kurangnya sosialisasi dari Disdukcapil terkait pelayanan penerbitan



KIA melalui Aplikasi Dukcapil Smart. Oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat agar dapat memahami pelayanan secara online guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepemilikan KIA. Penelitian Fausiah Arma, Husain Hamka dan Juharni berjudul Peningkatan Pelayanan KTP-elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Fausiah Arma, Husain Hamka dan Juharni, 2020), menemukan bahwa dengan diterapkannya inovasi program jemput bola telah menunjukkan pengembangan kelembagaan organisasi yang dinilai semakin membaik dengan mengeluarkan berbagai inovasi serta mampu mengefektifkan penggunaan Sumber Daya Manusia. Melalui program jemput bola ini sudah dapat dibuktikan bahwa adanya peningkatan pelayanan yang cukup signifikan, dilihat dari prosedur, produk, waktu, biaya dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan KTP-el. Namun melihat kondisi tersebut ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu meliputi kualitas SDM, anggaran yang memadai serta sarana dan prasarana.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan menggunakan teori efektivitas dalam pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program jemput bola dengan metode kualitatif pendekatan induktif. Berbeda dengan penelitian sebelumnya menurut Indra Gunawan yang menggunakan teori implementasi dengan metode kualitatif. Selain itu ada juga perbedaan dengan Penelitian Sitti Ajeng Nurqarimah Taliu dan Suranto yang terletak pada inovasi pelayanan yang diteliti yakni penelitian tersebut fokusnya pada aplikasi Dukcapil Smart sedangkan penelitian saya fokusnya pada program jemput bola. Selanjutnya berkaitan dengan penelitian Fausiah Arma dkk, memiliki perbedaan yang cukup signifikan dengan penelitian saya yakni terletak pada teori yang digunakan dan objek yang diteliti. Penelitian Fausiah Arma dkk menggunakan teori peningkatan dan objek yang diteliti yaitu KTP-elektronik sedangkan penelitian saya menggunakan teori efektivitas dengan objek yang diteliti yaitu Kartu Identitas Anak.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang serta mendeskripsikan faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian guna sebagai bahan kajian bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam mencari upaya yang tepat untuk mengatasi hambatan tersebut.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui kerangka berpikir induktif. Dalam sebuah penelitian kualitatif, data didapat dari berbagai sumber dengan menerapkan teknik pengumpulan data yang beragam. Penelitian dengan metode kualitatif lebih menekankan pada cara berpikir analisis secara induktif yang biasanya berkaitan dengan dinamika hubungan antara fenomena yang diamati serta selalu memakai logika ilmiah. Menurut Creswell (2014), Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan guna mengeksplorasi makna terkait individu atau kelompok berkaitan dengan masalah sosial atau kemanusiaan. Adapun proses berpikir dalam penelitian kualitatif adalah kerangka berpikir secara induktif, dimulai dari fakta serta peristiwa yang bersifat khusus maupun konkrit yang kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Lurah Kelapa Lima, dan masyarakat (sebanyak 5 orang). Adapun

analisisnya menggunakan teori efektivitas menurut Gibson, At all (1999: 50-52) dan Steers (1985: 46-48) dalam sumaryadi (2005:107) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa kriteria terkait efektivitas antara lain produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang. Adapun penyajian hasil penelitian ini berdasarkan teori dan hasil penelitian yang ditemukan penulis di lapangan. Dalam penelitian ditemukan bahwa jumlah penduduk berumur 0-17 tahun kurang 1 hari yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) sudah cukup banyak dan hampir memenuhi standar kepemilikan KIA yang sudah di targetkan. Hal ini cukup membuktikan bahwa pelayanan KIA yang diberikan sudah cukup memadai dengan menerapkan program Jemput Bola yakni pelayanan terjun langsung ke berbagai tempat di Kota Kupang diantaranya kantor Kecamatan, Kelurahan, Rumah sakit dan lainnya untuk memberikan pelayanan secara langsung dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan KIA.

Dalam pengukuran tingkat keefektivan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program Jemput Bola, penulis menggunakan teori Efektivitas Gibson, At all dan Steers dalam Sumaryadi (2005). Berikut lima kriteria terkait efektivitas yakni:

- a. Produktivitas
- b. Mutu
- c. Efisiensi
- d. Fleksibel
- e. Kepuasan

#### 3.1. Produktivitas

Produktivitas pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah cukup baik sehingga dapat meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal tersebut dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4. 1**

#### **Rekapitulasi Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Kupang Tahun 2021**

NO	KECAMATAN	TOTAL CETAK KIA		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	ALAK	1.130	994	2.124
2.	MAULafa	1.198	1.113	2.311
3.	KELAPA LIMA	771	758	1.529
4.	OEBOBO	1.130	1.088	2.218
5.	KOTA RAJA	791	773	1.564
6.	KOTA LAMA	445	479	924
<b>JUMLAH CETAK KIA</b>				<b>10.670</b>
<b>JUMLAH TOTAL CETAK KIA TAHUN 2018-2021</b>				<b>43.289</b>
<b>JUMLAH WAJIB KIA</b>				<b>121.495</b>
<b>PRESENTASE PENERBITAN KIA 2018-2021</b>				<b>35,63%</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, 2021*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa penerbitan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang sejak dilaksanakannya program jemput bola membawa pengaruh baik terhadap penerbitan Kartu Identitas Anak karena mengalami kenaikan yang cukup signifikan dan hampir mencapai target yang telah ditetapkan.



### **3.2. Mutu atau Kualitas**

Salah satu tolak ukur dalam mengukur efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang ialah mutu atau kualitas yang dihasilkan. Dalam hal ini yakni sumber daya manusia (pegawai) dan kualitas sarana prasarana yang dapat menunjang pelayanan penerbitan KIA. Sumber daya yang memadai disertai dengan kualitas yang baik sangat dibutuhkan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan KIA melalui Program Jemput Bola.

Dalam hal pelayanan, kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik dimana pegawai ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Pernyataan ini diperoleh dari hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang diambil sebagai informan. Selanjutnya untuk kuantitas pegawai di Disdukcapil Kota Kupang masih sangat terbatas begitu juga sarana dan prasarana dalam menunjang penerbitan KIA seperti alat printer.

Melihat hal tersebut kedepannya harus ada peningkatan dari aspek SDM dan sarana prasarana agar dapat menunjang pelayanan KIA melalui program jemput bola di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

### **3.3. Efisiensi**

Efisiensi dapat diartikan sebagai kemampuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pelayanan yang diberikan disini yakni pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Program Jemput Bola. Efisiensi itu berbicara terkait perbandingan pelaksanaan diawal dan diakhir. Dalam mengukur keefektifan pelayanan KIA melalui Program Jemput Bola, terdapat beberapa indikator yakni Masukan pelayanan (input), kegiatan pelayanan (process) dan hasil produk (output).

#### **1. Masukan (input)**

Masukan awal dari pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui program jemput bola terdiri atas beberapa aspek antaralain:

##### **a. Peraturan**

Pelaksanaan pelayanan penerbitan KIA berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Pelayanan pemenuhan hak anak dalam mendapatkan KIA dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang sejak tahun 2018 secara gratis dan tidak dipungut biaya. Pelayanan KIA melalui program jemput bola merupakan suatu inovasi atau terobosan dari Disdukcapil Kota Kupang dalam rangka meningkatkan jumlah kepemilikan KIA serta sebagai tindak lanjut dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Kualitas pelayanan dalam hal ini yaitu dengan dilakukannya pelayanan KIA melalui program jemput bola guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus KIA tanpa harus membuang waktu dan tenaga untuk pergi ke kantor Disdukcapil cukup mengurusnya di kantor kelurahan atau kecamatan. Namun untuk sekarang pelayanannya agak sedikit terhambat dikarenakan adanya pandemic covid-19.

##### **b. Personil**

Pegawai yang bertugas melakukan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam proses pelayanan penerbitan KIA, ada yang bertugas sebagai penerima berkas (front office) dan ada yang sebagai operator yang menerbitkan KIA (back office). Untuk sekarang ini yang bertugas sebagai penerima berkas sudah tersedia 3 orang dan sebagai operator KIA tersedia 2 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang dijadikan informan, dapat penulis simpulkan bahwa pegawai yang bertugas dalam penerbitan KIA khususnya pada bagian operator percetakan KIA masih belum memadai dan harus butuh penambahan pegawai agar dapat menunjang terlaksananya pelayanan KIA melalui program jemput bola yang optimal dan mengutamakan kepuasan masyarakat.

c. Biaya Pelayanan

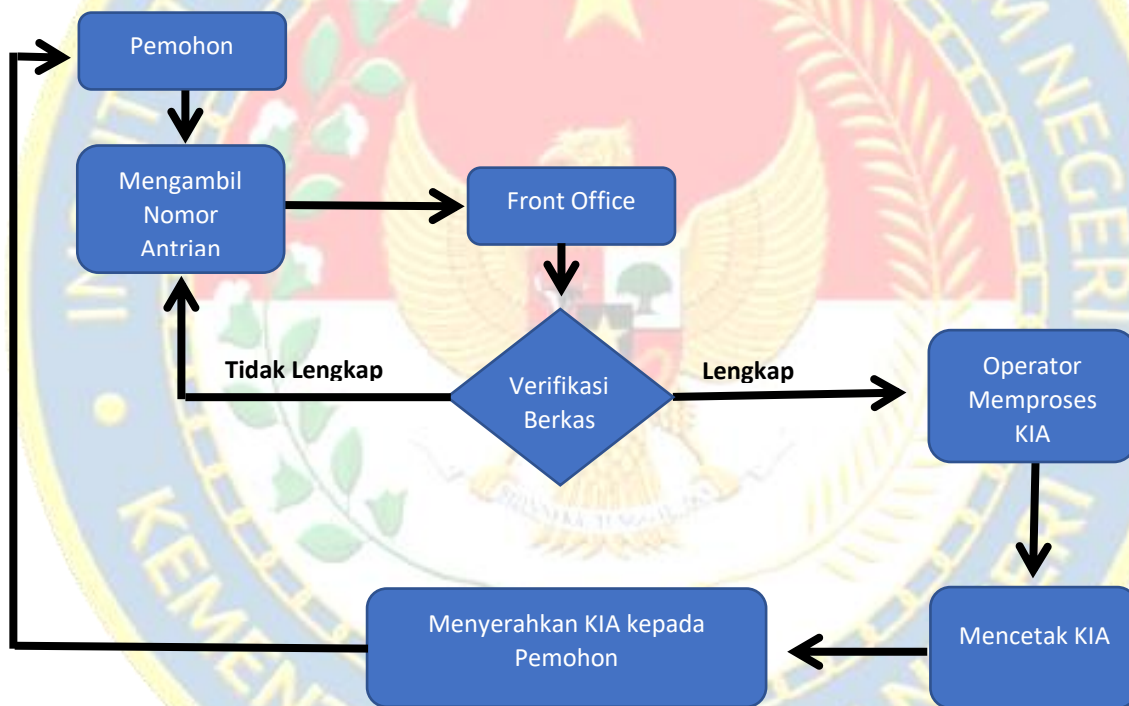
Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, sudah dijelaskan didalamnya bahwa proses penerbitan KIA tidak dipungut biaya apapun. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

2. Proses

Proses merupakan suatu alur kegiatan pelayanan bagi setiap pemberi dan penerima layanan yang didalamnya terdapat pengaduan apabila terjadi masalah. Proses disini berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang terkait pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui program jemput bola yang meliputi:

**Gambar 4. 3**

**Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Program Jemput Bola**



Berdasarkan gambar diatas, dapat penulis jelaskan bahwa pemohon yang ingin membuat KIA dapat secara langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang atau Kelurahan yang sedang melaksanakan program jemput bola KIA. Setelah itu pemohon dapat mengambil nomor antrian dan selanjutnya petugas penerima berkas (front office) dapat memverifikasi data sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Apabila persyaratan lengkap, maka berkas akan dibawa kepada petugas operator untuk dapat diproses. Setelah data diolah, petugas operator akan mencetak KIA dan kemudian menyerahkan kepada pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat penulis simpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Kupang sudah cukup efisien, tidak berbelit-belit dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya ada sedikit kendala dalam proses pelayanan, yakni bukan pada SOP-nya tetapi karena masalah jaringan komunikasi data dan sarana prasarana.



### 3. Keluaran (Output)

Keluaran (Output) merupakan hasil akhir yang diperoleh setelah memulai dan melewati suatu proses. Output yang dihasilkan dalam pelayanan jemput bola ini yaitu Kartu Identitas anak yang tepat, sah, tidak ada kerusakan sama sekali serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Dalam hal percetakan KIA, petugas sangat teliti dengan melakukan pengecekan terlebih dahulu secara berulang agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Berdasarkan observasi penulis, pelaksanaan pelayanan KIA melalui program jemput bola sudah terlaksana dengan baik atau bisa dikatakan sudah cukup efektif, meskipun dalam proses pelayanan masih sering terkendala jaringan komunikasi data dan sarana prasarana yang terbatas tetapi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan jemput bola yang diberikan sudah cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat.

#### 3.4. Fleksibilitas

Fleksibilitas itu berkaitan dengan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang dalam membuat suatu inovasi atau terobosan baru untuk menanggapi permintaan dan kebutuhan masyarakat. Inovasi yang dibuat dalam pelayanan KIA melalui program jemput bola ini merupakan suatu terobosan dari Disdukcapil Kota Kupang untuk lebih mendekatkan diri dan memahami kehidupan masyarakat secara lebih mendalam agar bisa mengetahui segala bentuk kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan KIA melalui jemput bola ini juga sebagai alat dari Disdukcapil dalam rangka meningkatkan kepemilikan KIA di wilayah Kota Kupang.

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan KIA melalui program jemput bola sudah cukup baik yakni pegawai bisa menyesuaikan dengan segala bentuk sifat dan perilaku masyarakat yang sedang mengurus KIA. Petugas dalam memberikan pelayanan sangat ramah dan mampu menjelaskan secara rinci persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan KIA. Apabila masyarakat yang ingin mengurus KIA tidak memiliki kelengkapan dokumen sesuai dengan yang ditetapkan, maka petugas akan menjelaskan dengan baik dan humanis terkait persyaratan yang ditetapkan serta meminta masyarakat tersebut untuk dapat melengkapinya kemudian dapat kembali untuk mengurus di kantor. Petugas sangat berpegang teguh pada aturan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang administrasi kependudukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak mengalami masalah dikemudian hari.

#### 3.5. Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu hal yang dirasakan masyarakat terhadap apa yang dikerjakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kupang. Dalam hal ini, penulis meninjau melalui respon (feedback) masyarakat terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Kupang yakni pelayanan KIA melalui program jemput bola.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan, dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang terkait pelayanan KIA melalui jemput bola sudah dilaksanakan dengan baik sehingga membuat beberapa masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun kendalanya sekarang yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga menghambat proses pelayanan dimana seharusnya KIA sudah bisa dicetak dan diambil hari ini tetapi karena pengaruh alat printer KIA yang terbatas membuat percetakan KIA menjadi sedikit terhambat dan masyarakat harus menunggu lama bahkan besok harinya baru bisa diambil.

#### 3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ditemukan bahwa jumlah penduduk berumur 0-17 tahun kurang 1 hari yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) sudah cukup banyak dan hampir memenuhi standar kepemilikan KIA yang sudah di targetkan. Hal ini cukup membuktikan bahwa pelayanan KIA

yang diberikan sudah cukup memadai dengan menerapkan program Jemput Bola yakni pelayanan terjun langsung ke berbagai tempat di Kota Kupang diantaranya kantor Kecamatan, Kelurahan, Rumah sakit dan lainnya untuk memberikan pelayanan secara langsung dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan KIA. Namun dalam pelayanan yang diberikan masih mengalami berbagai macam kendala dimana pelayanan jemput bola yang dilaksanakan belum terjadwal dikarekan anggaran yang belum memadai, selain itu sarana dan prasarana yang masih kurang yakni mesin cetak yang tersedia hanya dua dan itupun yang satu sudah rusak sehingga tidak bisa dioperasikan. Selanjutnya hambatan yang ditemukan dilapangan yakni jaringan komunikasi data yang sering terganggu sehingga menghambat proses pengiriman data ke pusat serta kurangnya sosialisasi secara khusus kepada masyarakat terkait pentingnya KIA sehingga masyarakat menganggap KIA sebagai bentuk pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang kurang penting sehingga malas untuk mengurusnya.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Program Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah cukup efektif karena dari 5 (lima) dimensi yang digunakan, 4 (empat) dimensi sudah terlaksana dengan cukup efektif dan 1 dimensi belum efektif yaitu dimensi mutu atau kualitas. Dapat dilihat sebagai berikut.

- a. Dimensi produktivitas menunjukkan penerbitan Kartu Identitas Anak sudah cukup efektif dengan hampir memenuhi target yang diharapkan.
- b. Dimensi mutu atau kualitas, menunjukkan pelayanan yang diberikan sudah cukup efektif hanya kekurangan sarana dan prasarana yang membuat pelayanan menjadi tidak optimal.
- c. Dimensi efisiensi menunjukkan sudah cukup efektif yakni estimasi percetakan KIA cukup 1 (satu) hari kerja tanpa dipungut biaya kecuali terganggu jaringan dan sarana prasarana.
- d. Dimensi fleksibilitas sudah efektif yakni pegawai dapat memberikan pelayanan dengan baik dan ramah serta mampu berkoordinasi dengan berbagai lembaga misalnya sekolah dan lain sebagainya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
- e. Dilihat dari dimensi kepuasan sudah cukup efektif dimana dari Lima (5) masyarakat yang diwawancarai rata-rata merasa puas dengan pelayanan yang diberikan namun ada juga yang mengeluh terkait kekurangan sarana prasarana yang membuat lama estimasi penerbitan KIA.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur antara lain:

- a. Sumber daya manusia (pegawai) yang terbatas dalam memberikan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program jemput bola;
- b. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait program pelayanan jemput bola yang diberikan.
- c. Sarana dan Prasarana yang kurang memadai sehingga menjadi kendala dalam pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program jemput bola;
- d. Kurangnya kesadaran masyarakat terutama orang tua untuk membuatkan Kartu Identitas Anak bagi anaknya karena mereka menganggap Kartu Identitas Anak belum terlalu dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

3. Upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada antara lain:

- a. Melakukan perekrutan pegawai berdasarkan kemampuan dan keterampilan untuk menambah jumlah pegawai yang melaksanakan pelayanan Kartu Identitas Anak;



- b. Melakukan sosialisasi secara bertahap baik secara offline dengan mendatangi kantor kecamatan dan kelurahan serta secara online dengan memanfaatkan berbagai media sosial;
- c. Mulai membuat perencanaan anggaran dalam rangka melengkapi berbagai sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan Kartu Identitas Anak melalui program jemput bola;
- d. Lebih meningkatkan pelayanan jemput bola dengan membuat jadwal yang jelas dan pasti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu dan biaya penelitian. Selain itu peneliti juga memiliki keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti berharap agar ada saran dan kritik yang dapat menyempurnakan penelitian ini.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kota Kupang. (2021). *Kota Kupang Dalam Angka 2021*. Kupang: Badan Pusat Statistik Kota Kupang
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran: Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta: YKPN.
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Makmur. (2015). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mulyadi. (2014). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, N. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.

### B. JURNAL

- Arma, F., Hamka, H., & Juharni. (2020, Juni ). *Peningkatan Pelayanan KTP-elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai*. Vol. 2 No. 2, 74-80.
- Nurqarimah, S. A., & Suranto. (2020). *Efektivitas Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul Tahun 2019*. *Jurnal Public Policy*, Vol. 6 No. 2, 91-96.
- Larasati, H., Maesaroh, M., & Widowati, N. (2021). *Efektivitas Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. *Journal Of Public Policy And Management*, Vol. 10 No. 3, 1-17.

### **C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

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

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

Peraturan Walikota Kupang Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Tatanan Normal Baru yang Produktif dan Aman Corona Virus Disease 19 (COVID-19) di Wilayah Kota Kupang

### **D. SUMBER LAINYA**

Artis Program Layanan Dispendukcapil Kota Kupang. (2019, Juni). Retrieved September Rabu, 2021, from Gatra.com: <https://www.gatra.com/detail/news/420177/ekonomi/artis-program-layanan-dispendukcapil-kota-kupang->

Badan Pusat Statistik Kota Kupang. (n.d.). Retrieved September Jumat, 2021, from kupang kota bps: <https://kupangkota.bps.go.id/>

Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Timur. (n.d.). Retrieved Agustus Sabtu, 2021, from Ntt Bps: <https://ntt.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1013/jumlah-penduduk-hasil-sp2020--september-2020--sebanyak-5-33-juta-jiwa.html>

Bata, A. (2021, Januari Kamis). Laju Pertumbuhan Penduduk 2010-2020 Rata-rata 1,25%. Retrieved Agustus Kamis, 2021, from Berita Satu: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/722503/laju-pertumbuhan-penduduk-20102020-ratarata-125>

Gunawan, Indra. 2020. Implementasi Program Kartu Identitas Anak Melalui Pelayanan Keliling (Studi Di Desa Pematang Mayan Kecamatan Rantau Rasau Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi). Skripsi. Tanjung Jabung: Universitas Islam Negeri