

PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

Dimas Angga De Septin Duwiri
NPP. 29.1867

*Asdaf Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: dimasduwiri49@gmail.com

ABSTRACT

Population Administration Services carried out by the Manokwari Regency's Population and Civil Registration Service regarding Child Identity Cards (KIA) as a child's identity which is one of the policies of the government to improve population data collection in Indonesia and make it easier to administer child documents aged 0-17. **Purpose:** The research objective is to find out how the implementation of the services of the Child Identity Card, what are the factors that hinder the service of the Child Identity Card and know the efforts made to overcome obstacles. The **method:** used is a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques through observation, interviews. **Conclusion:** Then analyzed with data reduction, data display and drawing conclusions. The results obtained indicate that the Child Identity Card service at the Population and Civil Registration Office of Manokwari Regency is quite good although it has not been able to be maximally realized because there are still some obstacles namely lack of program socialization, facilities and infrastructure, public awareness of the benefits of MCH. The author suggests giving more information so that public awareness of the importance of the MCH program, seeking facilities and infrastructure. The provincial government is expected to provide additional funds to local governments so that they can run better.

Keywords: Child Identity Card Services

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai identitas diri anak yang merupakan salah satu kebijakan dari pemerintah untuk meningkatkan pendataan penduduk di Indonesia dan mempermudah dalam mengurus dokumen anak yang berusia 0-17. **Tujuan** penelitian untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak, apa saja faktor yang menghambat pelayanan Kartu Identitas Anak dan mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan. **Metode** yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara. Kemudian dianalisis dengan reduksi data, display. **Kesimpulan** Hasil yang didapatkan menunjukkan pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari cukup baik walaupun belum bisa terlealisasi secara maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan yaitu kurangnya sosialisasi program, sarana dan prasarana, kesadaran masyarakat akan manfaat KIA. Penulis menyarankan untuk

lebih sering memberikan sosialisasi agar kesadaran masyarakat akan pentingnya program KIA, mengupayakan sarana dan prasarana. Pemerintah provinsi diharapkan memberikan tambahan dana kepada pemerintah daerah agar bisa berjalan lebih baik.

Kata kunci: Pelayanan Kartu Identitas Anak

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki lima pulau besar yaitu Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Jawa, dan Papua. Indonesia mempunyai luas wilayah sekitar 1,905 juta kilometer persegi. Indonesia terdiri dari 34 propinsi, 415 kabupaten 93 kota. Dengan wilayah yang luas Indonesia memiliki jumlah penduduk yang banyak, yaitu pada tahun 2020 sebanyak 269 juta jiwa yang dimana 136,66 juta jiwanya adalah laki- laki dan 133,54 juta jiwa adalah perempuan, jumlah tersebut sesuai dengan data BPS (badan pusat statistik) tahun 2020 Warga yang sudah tercatat secara sah sebagai warga Negara Indonesia termasuk anak-anak, mempunyai kesempatan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Bagi warga negara dengan usia 17 tahun ke atas yang tercatat sebagai warga negara harus sudah memiliki KTP, sedangkan yang usianya masih di bawah 17 tahun hanya memiliki akte kelahiran dan terdata pada kartu keluarga saja. Oleh karena itu Kemendagri menerbitkan kebijakan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) supaya setiap anak juga mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Kebijakan yang dicetuskan oleh Kementerian Dalam Negeri adalah untuk peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat serta pengupayaan untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional bagi warga negara, khususnya pada anak berusia kurang dari 17 tahun. Anak yang memiliki KIA dapat menggunakan untuk hal administrasi seperti contohnya membuka tabungan pada bank, mendaftarkan sekolah, dan juga untuk berbagai keperluan terkait lainnya.

Menurut Dirjen Dukcapil Zudan Arif Fakrulloh masih banyak anak belum mendapatkan perhatian penuh, hal ini dibuktikan dengan kepemilikan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran dan kartu keluarga saja. Sedangkan untuk WNI dengan usia 17 tahun lebih mendapatkan KTP-el dan berbagai dokumen lainnya. Pemberian KIA pada anak menunjukkan bahwa negara telah hadir untuk menjaga dan mendukung kemandirian anak dan tidak diskriminatif pada anak, dimana mereka sudah mempunyai identitas tersendiri (Dukcapil, 2021) Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 mengenai kartu identitas anak (KIA) Pasal 1 ayat 7 menyebutkan bahwa KIA merupakan identitas anak yang menjadi bukti anak tersebut usianya masih dibawah 17 tahun dan dikeluarkan oleh pemerintah dan kota. Pada dasarnya pemerintah memiliki harapan semua anak Indonesia mempunyai bukti identitas seperti E-KTP bagi yang usianya sudah lebih dari 17 tahun atau telah menikah dan KIA bagi yang usianya masih di bawah 17 tahun. Menurut Maria Melcilin Irenes; Emei Dwinanarhati Setiawan (2019) pelayanan untuk pembuatan KIA yang ada di Disdukcapil Kota Malang masih kurang optimal, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dan belum menjalin kerjasama dengan Dinas Pendidikan mengenai pembuatan KIA bagi masyarakat sekitar. Kabupaten Manokwari adalah daerah yang berada di Papua Barat telah melaksanakan program KIA sesuai dengan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 mengenai KIA yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Manokwari. Namun dalam penerbitan dan pelaksanaan program KIA tersebut di Disdukcapil Kabupaten Manokwari masih kurang memperhatikan pelayanan dalam mengurus KIA di karenakan lebih mengutamakan pengurusan dokumen administrasi lain seperti perekaman KTP-el, kartu keluarga, akte kelahiran, akte pernikahan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat kurang mendapatkan informasi mengenai program

KIA yang ada di Disdukcapil. Berdasarkan data Kependudukan di Kabupaten Manokwari, berikut merupakan jumlah anak yang telah mempunyai KIA:

Jumlah Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Manokwari Tahun 2020

NO	DISTRIK	JUMLAH PENERBITAN	BELUM	SUDAH
1	WARMARE	961	0	961
2	PRAFI	1.570	0	1.570
3	MASNI	865	0	856
4	MANOKWARI BARAT	2.960	0	2.960
5	MANOKWARI TIMUR	689	0	689
6	MANOKWARI UTARA	238	0	238
7	MANOKWARI SELATAN	772	0	772
8	TANAH RUBU	276	0	276
9	SIDEY	1.478	0	1.478
	Total	9.809	0	9.809

Sumber: Diolah oleh penulis (2021)

Sesuai dengan informasi tabel diatas, Disdukcapil Kabupaten Manokwari telah menerbitkan KIA sebanyak 5.566 anak. Sedangkan menurut data kependudukan jumlah anak dengan usia di bawah 17 tahun yang harus mempunyai KIA jumlahnya sekitar 34 ribu-an. Diperkirakan anak yang belum memiliki KIA sebanyak 28.628 anak. Jumlah tersebut memperlihatkan bahwa pelaksanaak program KIA di Kabupaten Manokwari baru mencapai realisasi sebesar 19,44%. Dalam hasil ini menunjukkan bahwa program KIA, di Disdukcapil Kabupaten Manokwari belum bisa secara maksimal menerapkan pelayanan penerbitan KIA dengan baik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari. Yaitu belum menjalin kerjasama dengan Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Manokwari terkait program KIA ini. Dinas Pendidikan dan Olahraga ini merupakan koordinator sekolah-sekolah di wilayahnya. Sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Manokwari dari tingkat sekolah dasar dan sekolah menengah pertama, oleh karena itu menyebabkan masih banyak anak yang berusia 6-17 tahun belum memiliki Kartu Identitas Anak. Sehingga pencapaian realisasi target penerbitan KIA dari awal sampai dengan saat ini belum mendapatkan hasil yang optimal. Dalam hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan langsung dari pimpinan kepada bawahannya dalam memonitori pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak sehingga berpotensi tidak tercapainya target tujuan yang ditetapkan pemerintah. Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa hal. Penyebab pertama yaitu program KIA dianggap bukan program prioritas. Adapun petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari lebih memilih mengurus dokumen administrasi kependudukan seperti perekaman KTP-el, kartu keluarga, akte kelahiran, akte pernikahan. Penyebab kedua terkait profesionalitas petugas pelayanan yang masih kurang, daya tanggap petugas dalam melayani pembuatan Kartu Identitas Anak belum maksimal, sehingga masih ada masyarakat yang mengeluhkan lambannya pelayanan KIA tersebut. Penyebab lainnya yaitu kurangnya sosialisasi. Kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang langsung turun ke desa-desa yang ada di Manokwari dan memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap kartu identitas anak sehingga masyarakat belum mengetahui fungsi dan kegunaan Kartu Identitas Anak. Sosialisasi yang

juga diduga masih kurang yaitu di sekolah-sekolah yang berada di bawah koordinasi Dinas Pendidikan. Keadaan ini diperparah dengan luasnya wilayah Kabupaten Manokwari.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penggunaan hasil dari penelitian terdahulu yaitu menjadi salah satu upaya penulisan dalam rangka menambah sumber pengetahuan terkait permasalahan yang diteliti. Analisis pada wacana penelitian ini akan mempermudah menemukan perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya. Pada umumnya penelitian terdahulu dituangkan dalam bentuk skripsi. Berikut mengenai penelitian tersebut yang berkaitan dengan pelayanan KIA di Disdukcapil: Penelitian oleh Windy Dwi Arista, Wayan Suderna (2019) Judul Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui implementasi dari program KIA yang diselenggarakan Disdukcapil Kab. Badung. Adapun hasil penelitiannya menyatakan pelaksanaan program KIA pada Disdukcapil Kab. Badung sudah berjalan dengan baik sebagaimana sarana maupun prasarannya sudah tercukupi, adapun berdasarkan hasil pelaksanaan, mekanisme pelaksanaan, dan waktu pelaksanaannya juga sudah baik. Hal ini sesuai dengan informasi yang diberikan oleh responden yang sudah memperlihatkan adanya peningkatan pada pelayanan KIA. Relevansi penelitian ini dengan penelitian Windy Dwi Arista dan Wayan Suderna (2019) ada pada kesamaan metode penelitian yaitu kualitatif. Sementara perbedaannya yaitu penelitian Windy Dwi Arista dan Wayan Suderna (2019) lebih membahas tentang implementasi kebijakan KIA di Kabupaten Badung. Sedangkan peneliti lebih membahas tentang pelayanan kartu identitas anak. Dan lokasi penelitian yang dilakukan oleh Windy Dwi Arista dan Wayan Suderna (2019) di Kab. Badung, sementara penelitian ini di Kabupaten Manokwari.

Penelitian oleh Maria Melcilin Irenes; Emei Dwinanarhati Setiawan (2019) Judul Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana usaha pemerintah dalam memberikan pelayanan KIA kepada masyarakat. Adapun hasil penelitiannya menyatakan pelayanan pada Disdukcapil Kota Malang mengenai KIA telah berjalan baik sesuai dengan standar pelayanan dan usaha pemerintah Disdukcapil Kota Malang yang berkualitas dan jauh lebih baik. Relevansi penelitian Maria Melcilin; Emei Dwinanarhati Setiawan (2019) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak kesamaan yaitu meneliti tentang Pelayanan Kartu Identitas Anak dan metode penelitiannya yaitu kualitatif. Sementara untuk perbedaan penelitian ada pada teori dan lokasi pelaksanaannya. Teori yang digunakan oleh Maria Melcilin; Emei Dwinanarhati Setiawan (2019) yaitu aspek standar pelayanan publik dalam teorinya Zaenal Mukarom (Mukarom, 2015: 85). Sedangkan yang digunakan peneliti yaitu teori dari Fitzsimmons dalam Sinambela (2014: 7). Dan lokasi penelitian yang dilakukan oleh Maria Melcilin; Emei Dwinanarhati Setiawan (2019) di Kota Malang, sementara penelitian ini di Kabupaten Manokwari.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum ada yang melakukan hal tersebut oleh penelitian terdahulu yang dimana konteks yang digunakan penelitian yaitu teori pelayanan kartu identitas anak melalui metode kualitatif. Berbeda dengan penelitian sebelumnya menurut penelitian Windy Dwi Arista dan Wayan Suderna (2019) lebih membahas tentang implementasi kebijakan KIA di Kabupaten Badung dengan menggunakan metode kualitatif. Selain itu juga ada penelitian oleh Maria Melcilin Irenes; Emei Dwinanarhati Setiawan (2019) Judul Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu terletak kesamaan yaitu meneliti tentang Pelayanan Kartu Identitas Anak dan metode penelitiannya yaitu kualitatif. Sementara untuk perbedaan penelitian ada pada teori dan lokasi pelaksanaannya. Teori yang digunakan oleh Maria Melcilin; Emei Dwinanarhati Setiawan

(2019) yaitu aspek standar pelayanan publik dalam teorinya Zaenal Mukarom (Mukarom, 2015: 85). Sedangkan yang digunakan peneliti yaitu teori dari Fitzsimmons dalam Sinambela (2014: 7). Dan lokasi penelitian yang dilakukan oleh Maria Melcilin; Emei Dwinanarhati Setiawan (2019) di Kota Malang, sementara penelitian ini di Kabupaten Manokwari.

1.5. Tujuan.

Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. Dan mengetahui menganalisis faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan Kartu Identitas Anak. Mencari upaya yang tepat dalam mengatasi hambatan pelayanan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Manokwari.

II. METODE

Pendekatan merupakan perencanaan dalam pembuatan suatu laporan. Pendekatan penelitian merupakan sebuah aktivitas perancangan penelitian, agar masalah penelitian yang diajukan mampu dijawab dengan cara yang ilmiah dan sesuai dengan ilmu pengetahuan. Pendekatan Penelitian Riset Terapan Pemerintahan adalah salah satu metode yang peneliti gunakan untuk memperoleh informasi pada proses perencanaan, pendataan, dan pengolahan informasi yang untuk dijadikan kajian yang memiliki nilai guna dan dapat diterima masyarakat. Penelitian merupakan kegiatan untuk menemukan sesuatu secara sistematis dengan waktu yang lama, berdasarkan metode ilmiah, dan peraturan yang ada. Adapun pendekatan penelitian adalah seluruh mekanisme yang dibutuhkan untuk merencanakan dan melaksanakan penelitian. pada pelaksanaan dapat menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu menggabungkan semua aktivitas penelitian untuk mengetahui, mengkaji, dan mengamati masalah yang ada di lapangan. Melalui pengumpulan berbagai data yang dijadikan dasar untuk menyelesaikan masalah penelitian. Pengamatan, pengkajian, dan pengelolaan data pada saat pelaksanaan penelitian menjadi prosedur dan persyaratan ilmiah untuk mencari dan menghimpun berbagai data atau fakta yang dibutuhkan dalam menyelesaikan masalah penelitian yang wajib disajikan dan dipertanggungjawabkan berdasarkan data fakta-fakta di lapangan. Menurut Nazir (2014 : 43) Metode deskriptif digunakan untuk menguji status sekumpulan orang, objek, keadaan, pemikiran, ataupun kejadian saat ini. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif sendiri yaitu menghasilkan gambaran, deskripsi, ataupun penjelasan yang sistematis, akurat, dan factual tentang kejadian, sifat, ataupun hubungan suatu permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2017:2) secara umum metode penelitian adalah prosedur ilmiah memperoleh informasi atau data yang dapat dipakai untuk suatu tujuan tertentu. Maksud dari prosedur ilmiah yaitu kaktivitas yang disesuaikan pada karakteristik keilmuan seperti empiris (dapat diketahui atau diamati orang lain), sistematis (disusun sesuai urutan pelaksanaan), dan rasional (dilakukan dengan kegiatan yang masuk akal). Metode deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan dengan filsafat postpositivisme untuk menguji keadaan objek secara alamiah (lawan dari eksperimen) dimana penelitian merupakan instrument pokok untuk mengumpulkan data secara trigulasi (Sugiyono, 2016:9). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang melibatkan latar ilmiah untuk menjelaskan kejadian dan dilaksanakan dengan beberapa metode yang sudah ada (Denzin dan Lincoln 1987 dalam Moleong,2011:5).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Kartu Identitas Anak merupakan program yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat yang ditujukan kepada anak usia 0-17 tahun. Hal ini diatur dalam Permendagri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan

penerbitan Kartu Identitas Anak yang ada di Kabupaten Manokwari dan apa maksud dan tujuan dari program pelayanan Kartu Identitas Anak yang ada dimasyarakat terkhusus untuk anak-anak Berdasarkan hasil dari penelitian atau penelitian yang dilakukan maka penulis menggunakan teori dari pandangan perspektif teoritis dengan menggunakan teori dari Fitzsimmons dalam Sinambela (2014 : 7), mengemukakan 5 (lima) dimensi yaitu :

1. *Reliability*
2. *Tangibles*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

menjelaskan secara rinci dimensi-dimensi dari teori Fitzsimmons berdasarkan hasil observasi atau penelitian yang dilakukan mengenai pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari.

3.1. Reliability

Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) *Reliability* merupakan hal yang penting karena menjadi dasar dari dalam pemberian pelayanan. *Reliability* adalah pemberian pelayanan yang ditandai pemberian Pelayanan yang tepat dan benar kepada konsumen agar dapat mengetahui pelayanan yang diberikan. Subindikator meliputi adalah:

- a. Persyaratan
- b. Dasar Hukum
- c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- d. Pengawasan Internal

Pelayanan yang diberikan secara sederhana dan tidak memakan waktu yang tidak begitu lama. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari merupakan instansi penyelenggara dalam pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Manokwari dan yang bertanggung jawab atas segala pelaksanaan baik secara persiapan maupun pelaksanaan teknis.

3.2. Tangibles

Fitzsimmons dalam Sinambela (2014 : 7) menyebutkan *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan sumber daya yang memadai . Dalam pelaksanaan suatu pelayanan sangat dibutuhkan kualitas sumber daya yang memadai. Sub indikatornya adalah :

- a. Sarana Prasarana/Fasilitas
- b. Jumlah Pelaksana
- c. Anggaran yang mencukupi

Kualitas pelayanan yang memadai merupakan syarat utama dan sangat dibutuhkan agar program dapat dilaksanakan.

3.3. Responsiveness

Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan

melayani konsumen dengan cepat dan tanggap. Sub indikatornya adalah:

1. Jangka Waktu Pelayanan

2. Biaya/Tarif

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

3.4. Assurance

Fitzsimmons dalam Sinambela (2014 : 7) *Assurance*, yang ditandai dengan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan. Sub indikator adalah:

1. Jaminan Keamanan dan Keselamatan

Pelayanan Dalam memberikan pegawai atau staff harus lebih memperhatikan kemampuan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan dan meyakinkan kepercayaan konsumen. Pegawai yang berada di Kantor Disdukcapil Kab. Manokwari sudah menerapkan hal ini.

3.5. Empathy

Fitzsimmons dalam Sinambela (2014 : 7) *Empathy*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam pemberian pelayanan ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui apa keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sub indikator adalah :

a. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

b. Kompetensi Pelaksanaan

c. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Disdukcapil Kab. Manokwari sangat memperhatikan kenyamanan dan kejelasan terhadap pelayanan yang ada, salah satunya pelayanan Kartu Identitas Anak. Pelayanan yang diberikan sudah ada tahap yang diikuti atau sudah ada standar pelaksanaannya atau biasa disebut *Prosedur Operasional Baku (POB)* pada pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak tercantum pada Bab III, Pasal 3 – 14, Permendagri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan bahwa Disdukcapil Kab. Manokwari sudah berupaya melakukan tugas sesuai dengan *Prosedur Operasional Baku (POB)* misalnya pelayanan Kartu Identitas Anak karena ini adalah program yang diberikan langsung dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dan harus segera dilaksanakan

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ditemukan bahwa Penyebab pertama yaitu program KIA dianggap bukan program prioritas. Adapun petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari lebih memilih mengurus dokumen administrasi kependudukan seperti perekaman KTP-el, kartu keluarga, akte kelahiran, akte pernikahan. Penyebab kedua terkait profesionalitas petugas pelayanan yang masih kurang, daya tanggap petugas dalam melayani pembuatan Kartu Identitas Anak belum maksimal, sehingga masih ada masyarakat yang mengeluhkan lambannya pelayanan KIA tersebut. Penyebab lainnya yaitu kurangnya sosialisasi. Kurangnya sosialisasi

dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang langsung turun ke desa-desa yang ada di Manokwari dan memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap kartu identitas anak sehingga masyarakat belum mengetahui fungsi dan kegunaan Kartu Identitas Anak. Sosialisasi yang juga diduga masih kurang yaitu di sekolah-sekolah yang berada di bawah koordinasi Dinas Pendidikan. Keadaan ini diperparah dengan luasnya wilayah Kabupaten Manokwari.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis maka kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu identitas anak dalam Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kab. Manokwari Provinsi Papua Barat, yang dilakukan oleh Disdukcapil bisa dikatakan baik dalam hal ini dibuktikan dengan adanya:
 - a) *Reliability*
Pembuatan kartu identitas anak sudah sesuai dengan Sub indikator: Persyaratan, Dasar Hukum, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Pengawasan Internal
 - b) *Tangibles*
Kualitas pelayanan kartu identitas anak sudah sesuai dengan Sub indikator: Sarana Prasarana/Fasilitas, Jumlah Pelaksana, Anggaran yang mencukupi.
 - c) *Responsiveness*
Dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak, Pegawai mempunyai keinginan melayani konsumen dengan cepat dan tepat.
 - d) *Assurance*
Pelayanan pembuatan kartu identitas anak, pegawai juga menjamin dan memberi kepastian dari sikap sopan santun pegawai
 - e) *Empathy*
Dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak pegawai ingin mengetahui kebutuhan konsumen.
2. Faktor penghambat adalah :
 - a) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kab. Manokwari kepada masyarakat.
 - b) Kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam menjalankan program Kartu Identitas Anak seperti print dan tinta khusus.
 - c) Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya Kartu Identitas Anak.
3. Upaya untuk mengatasi hambatan tersebut dengan :
 - a) Memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat dengan melalui beberapa media, yaitu media cetak, media social, media elektronik.
 - b) Melakukan pengecekan sarana dan prasarana sehingga tetap dalam kondisi prima agar dapat dipakai kapanpun.
 - c) Melakukan pelayanan jemput bola dengan datang ke sekolah-sekolah dasar.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dimana waktu dan informan. Karena penelitian yang dilaksanakan selama dua minggu dan informan yang tidak berkenan untuk diwawancarai.

Arah Masa Depan Penelitian. Penelitian menyadari masih awal dalam penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian ditempat atau lokasi yang sama sehingga program pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat dapat mengejar target yang sudah ditentukan dan lebih banyak langsung turun kelapangan didesa terpencil.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, dan terima kasih untuk kedua Orang Tua yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan penelitian serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- George R. Terry. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bandung : PT.Alumni
- George R. Terry. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indicator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : GAVA MEDIA
- Kountur, Ronny. 2009. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta : PT. Buana Printing
- Moleong, Lexi J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nasir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor : PT. Ghalia Indonesia
- Noor, Juliansyah. 2016. *Metode penelitian skripsi, tesis, disertai & karya ilmiah*. Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2014. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Terry, George. 2006. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung : Alumni
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.

B. JURNAL

Maria Melcilin Irenes; Emei Dwinanarhati Setiawan, 2019. "Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Kota Malang". *Jurnal Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*.

Windi Dwi Arista dan Wayan Suderna, 2019. "Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung". *Jurnal Universitas Pendidikan Nasional*.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

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

D. SUMBER LAINYA

Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

