

# OPTIMALISASI PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

Tresna Adyatma

NPP. 20.1146

*Asdaf Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur*

*Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: kataktresnaadyatma@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The importance of population administration because it is useful for public services and development in all sectors as well as protection for the community is realized by the issuance of population documents, one of which is the Children's Identity Card (KIA). The large number of children in the City of Balikpapan is a big target in the issuance of KIA, but it was found that the KIA issuance has not reached the target even though several programs have been attempted, so it is necessary to optimize the KIA issuance service. **Purpose:** This study aims to find out how to optimize the service for issuing Children's Identity Cards at the Population and Civil Registration Office of Balikpapan City, the obstacles and inhibiting factors and the efforts that the Population and Civil Registration Office of Balikpapan City can do to achieve the target of the Children's Identity Card service. **Method:** In this research, optimization theory is used according to Hotniar Siringoringo which is divided into three dimensions, namely goals, decision alternatives and limited resources. The research method used is qualitative with a descriptive approach and uses observation, interviews and documentation in data collection. **Results/Findings:** The results of this study indicate that the purpose of optimization is not yet perfect, the alternative decisions taken can be said to be quite appropriate, even though the resources can be said to be sufficient with adequate conditions. This is because of the obstacles that occurred, namely the Covid-19 pandemic which stopped the ball pick-up program to schools and there had been *work from home*, facilities and infrastructure where previously to print KIA you had to take turns printing E-KTPs because they didn't have a printer. specifically for KIA, human resources are also limited both in *the front office* and *back office* KIA publishing service *online*. **Conclusion:** In response to these obstacles, there are efforts that have been made or are about to be carried out, such as an *online* to overcome the cessation of the ball pick-up program to schools and also to complete services on *the website* Disdukcapil City of Balikpapan. infrastructure, employees, intensifying socialization while continuing to be consistent in efforts that can be considered successful.

**Keywords:** Optimization, Service, Issuance, Children's Identity Card

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pentingnya administrasi kependudukan karena berguna bagi pelayanan publik dan pembangunan di semua sektor serta perlindungan bagi masyarakat diwujudkan dengan penerbitan dokumen kependudukan salah satunya ialah Kartu Identitas Anak (KIA). Banyaknya jumlah anak di Kota Balikpapan menjadi target yang besar dalam penerbitan KIA, namun ditemukan bahwa penerbitan KIA belum mencapai targetnya meskipun telah diupayakan dengan

beberapa program, maka memang perlu adanya optimalisasi pelayanan penerbitan KIA. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan, kendala maupun faktor penghambat dan upaya yang dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan untuk mencapai target pelayanan Kartu Identitas Anak. **Metode:** Dalam penelitian ini digunakan teori Optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo yang terbagi menjadi tiga dimensi, yakni tujuan, alternatif keputusan dan sumber daya yang dibatasi. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dalam pengumpulan data. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan tujuan dari optimalisasi belum begitu sempurna, alternatif keputusan yang diambil dapat dikatakan cukup tepat, meskipun dengan sumberdaya yang dapat dikatakan cukup dengan keadaan yang memadai. Hal ini dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang terjadi yaitu pandemi Covid-19 yang menghentikan program jemput bola ke sekolah-sekolah dan sempat terjadi *work from home*, sarana dan prasarana yang mana sebelumnya untuk mencetak KIA harus bergantian mencetak KTP-El karena belum memiliki alat pencetak khusus KIA, sumberdaya manusia yang juga terbatas baik di *front office* maupun *back office* dan terakhir mencakup semuanya ialah adanya pelayanan penerbitan KIA secara *online*. **Kesimpulan:** Menyikapi hambatan tersebut ada upaya baik yang sudah dilakukan maupun yang hendak dilakukan seperti adanya pelayanan penerbitan KIA secara *online* untuk mengatasi terhentinya program jemput bola ke sekolah-sekolah dan juga melengkapi pelayanan di *website* Disdukcapil Kota Balikpapan Atas hasil tersebut penulis memberikan beberapa saran seperti menambah sarana prasarana, pegawai, mengencarkan sosialisasi sambil terus konsisten dalam upaya yang dapat terbilang berhasil.

**Kata kunci:** Optimalisasi, Pelayanan, Penerbitan, Kartu Identitas Anak

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Undang-undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) sebagai konstitusi Negara Indonesia menjelaskan pada Pasal 1 Ayat (3) bahwa negara ini ialah negara hukum, artinya dalam aspek kehidupan haruslah didasarkan pada hukum yang berlaku di Indonesia baik melalui produk perundang-undangan maupun turunannya. Hukum memiliki fungsi salah satunya ialah memberikan perlindungan kepada masyarakat karena melalui hukum segala aspek diatur dengan adil sehingga secara tidak langsung hukum memberikan perlindungan melalui aturan-aturan yang ada. Salah satu bentuk perlindungan yang dapat diberikan pemerintah kepada masyarakat yaitu dengan pelayanan publik yang prima agar hak-hak masyarakat dapat terpenuhi dan terjaga.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) semaksimal mungkin berupaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan dalam skala nasional diantaranya dengan pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan. Salah satu dokumen kependudukan itu ialah Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai identitas bagi penduduk dengan usia di bawah 17 tahun atau belum menikah. Program ini diharapkan mampu memaksimalkan pelayanan publik dalam rangka pendataan dan perlindungan, serta pemenuhan hak konstitusional. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menjadi pengingat bahwa anak merupakan generasi penerus yang memiliki hak konstitusional negara, maka amat penting melindungi dan mewujudkan hak anak dalam kepemilikan dokumen kependudukan berupa identitas yang datanya padu secara nasional ke Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIADK) selayaknya penduduk yang telah memenuhi syarat dalam memiliki KTP-el.

Balikpapan menjadi pusat bisnis dan industri di berbagai sektor yang paling maju di Kalimantan Timur. Kota Balikpapan sendiri memiliki 6 kecamatan dan 34 kelurahan dengan luas wilayah sekitar 503,3 km<sup>2</sup>. Melihat keadaan di atas menjadikan Kota Balikpapan banyak didatangi untuk berbagai keperluan, sehingga Balikpapan dapat disebut cukup padat dengan total penduduk 688.318 dan ini menjadi alasan perlunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan memberikan perlindungan terhadap penduduk Kota Balikpapan dengan cara melayaninya antara lain dalam hal dokumen dan data kependudukan. Berdasarkan data dari BPS Kota Balikpapan tahun 2021 penduduk dengan kelompok umur 0-4 tahun saja berjumlah 59.533 jiwa dan angka tersebut merupakan angka penduduk dengan kelompok umur terbanyak, lalu dalam kaitannya dengan KIA, Pemerintah Kota Balikpapan melalui Disdukcapil Kota Balikpapan dan berdasarkan tingginya jumlah penduduk dengan kelompok umur yang harus memiliki KIA, maka sangat perlu untuk menjalankan program ini semaksimal mungkin karena telah diatur dalam Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 25 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak (sebelum adanya imbauan secara nasional Balikpapan telah memiliki KIA lokal).

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan terkait dengan optimalisasi pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan yakni Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) yang belum seluruhnya memiliki dan masih sangat rendah antara anak yang wajib memiliki KIA sesuai kriteria dibandingkan dengan yang telah atau memang memiliki KIA yang telah didata oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. Data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.**  
**Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Balikpapan Tahun 2015-2019**

No	Kecamatan	Jumlah Anak (jiwa)	Jumlah KIA
1	Balikpapan Selatan	38.371	12.911
2	Balikpapan Kota	21.946	14.076
3	Balikpapan Timur	23.165	9.765
4	Balikpapan Utara	43.807	22.071
5	Balikpapan Tengah	27.740	18.411
6	Balikpapan Barat	25.099	23.880
	<b>Jumlah</b>	<b>180.128</b>	<b>101.114</b>

*Sumber: Renja Disdukcapil Kota Balikpapan Tahun 2021*

Selain itu, berdasar Renja Disdukcapil Kota Balikpapan Tahun 2021 Realisasi Capaian Kinerja Tahun 2016-2019 untuk cakupan penerbitan Kartu Identitas Anak tidak sesuai target yang harusnya 80% namun hanya terealisasi 54,51%. Lebih rincinya dijelaskan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2.**  
**Realisasi Capaian Kinerja pada Tahun 2019**

No	Indikator Kinerja Utama (IKU) Target Th. 2019	Rumus Pengukuran	Realisasi pada tahun 2019
1	Cakupan penerbitan Akta Kelahiran = 87%	$\frac{\text{Jml Kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan}}{\text{Jml kelahiran yang terjadi}} \times 100\%$	$\frac{188.313}{204.582} \times 100\%$ = 92,05%
2	Cakupan penerbitan KIA = 80%	$\frac{\text{Jml Anak Usia 0–16 Tahun yang punya KIA}}{\text{Jml Anak Usia 0–16 Tahun}} \times 100\%$	$\frac{102.663}{188.351} \times 100\%$ = 54,1%
3	Cakupan penebitan KK = 100%	$\frac{\text{Jml KK yang diterbitkan}}{\text{Jml Kepala Keluarga}} \times 100\%$	$\frac{236.479}{236.479} \times 100\%$ = 100%

*Sumber: Renja Disdukcapil Kota Balikpapan Tahun 2021 dan diolah oleh penulis*

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan saat ini tentu memerlukan referensi dari penelitian sebelumnya, dimana penelitian sebelumnya dapat menjadi acuan untuk penelitian yang dilakukan saat ini agar dapat dilakukan perbandingan hasil antara keduanya dalam lingkaran permasalahan yang sama ataupun serupa. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil hingga pelayanan lainnya yang berhubungan dengan kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian deskriptif kualitatifnya Niko Yuwandika Ramadhan dkk (2019) yang berjudul “*Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran*”, menemukan bahwa perlu adanya peningkatan kinerja melalui kerjasama dengan aparat daerah untuk menyosialisasikan pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) untuk mengoperasikan input data agar sarana-prasarana yang ada dapat dimaksimalkan fungsinya. Selanjutnya Muhammad Fadil dan Muhammad Ilham (2019) dengan penelitian deskriptif kualitatifnya yang berjudul “*Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*” menemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan beberapa upaya optimalisasi pelayanan GISA dengan melakukan inovasi pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian penelitian oleh Muhammad Jamawansyah (2019) dengan menggunakan teknik penelitian *Systematic Literature Review* (SLR) atau *review* literatur sistematis yang berjudul “*Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2019*” menemukan bahwa dalam upaya optimalisasi pemerintah dan masyarakat perlu saling bahu-membahu dimana

pihak pemerintah melakukan upaya pendekatan kepada masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, adapun dari masyarakat perlu untuk memahami pentingnya administrasi kependudukan.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni optimalisasi pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak. Adapun metode penelitian ini dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Siringoringo (2005:4) yang menyatakan optimalisasi terdiri atas tiga elemen atau dimensi yaitu, tujuan, alternatif keputusan serta sumberdaya yang dibatasi.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisa mengenai optimalisasi pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan serta kendala dan faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dalam menjalankan program Kartu Identitas Anak sehingga belum mencapai target dan upaya untuk mengoptimalkan pelayan Kartu Identitas Anak.

### **II. METODE**

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah dengan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:7-8) penelitian kualitatif sendiri memiliki landasan yaitu filsafat postpositivisme. Salah satu karakteristik dari penelitian kualitatif menurut Moleong (2011:11) ialah deskriptif, karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukanlah angka-angka. Berdasarkan data yang ada jenis pendekatan penelitian yang dilakukan ini ialah penelitian deskriptif, menurut Narbuko (2015:44) dilakukan dengan berusaha menjelaskan dengan cara penuturan terhadap masalah beserta pemecahannya, untuk kemudian menyajikannya. Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan secara terperinci dan komprehensif.

Penelitian dalam penelitian menggunakan sumber data primer dan sekunder. Informan yang digunakan untuk mencari sumber informasi data dalam hal ini teknik yang diimplementasikan yaitu *purposive sampling* terdiri dari 8 orang informan. yakni Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, dan masyarakat (dalam hal ini objek penelitian sebanyak 3 orang). Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik yaitu observasi, wawancara semiterstruktur dan dokumentasi. Teknik analisis data guna menganalisis elemen atau dimensi optimalisasi Siringoringo (2005:4) pada penelitian menggunakan teknik menurut Miles dan Huberman dengan reduksi data, penyajian data serta oenarikan kesimpulan dan verifikasi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti telah melakukan penelitian dan pengambilan data dan informasi di lapangan mengenai mengenai optimalisasi pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Balikpapan. Adapun penelitian ini dianalisis dengan mengimplementasikan elemen optimalisasi yang dikemukakan oleh Siringoringo (2005:4). Berikut uraiannya.

### 3.1 Tujuan

Konsep tujuan disini mengandung proses maksimalisasi dan juga minimalisasi, adapun tujuan dari optimalisasi pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dijabarkan sebagai berikut.

#### a. Maksimalisasi

Tujuan maksimalisasi dari optimalisasi pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan ialah untuk meraih keuntungan yang lebih bagi Disdukcapil Kota Balikpapan. Keuntungan ini mengarah kepada peningkatan. Maksimalisasi yang dilakukan dalam pelayanan penerbitan KIA yaitu dengan mengadakan mesin pencetak khusus KIA yang terpisah dengan KTP-El (sebelumnya untuk mencetak KIA harus bergantian dengan KTP-El) sehingga mampu memaksimalkan kegiatan penerbitan sekaligus dengan petugas dan loket yang khusus untuk mencetak KIA. Selain itu dalam konsistensi memaksimalkan pelayanan seperti program 3 in 1 dan jemput bola ke sekolah-sekolah. Sebagaimana tujuan dari maksimalisasi disini ialah salah satunya untuk mencapai target cakupan penerbitan KIA, maka capaian cakupan penerbitan KIA (dan dokumen kependudukan lainnya pada program 3 in 1) beserta targetnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.**  
**Realisasi Capaian Kinerja 2019 dan 2020**

No	Indikator Kinerja Utama (IKU) Target Th. 2019 dan 2020	Rumus Pengukuran	Realisasi pada tahun 2019	Realisasi pada tahun 2020
1	Cakupan penerbitan Akta Kelahiran = 87% (2019) 88% (2020)	$\frac{\text{Jml Kutipan Akta Kelahiran yang diterbitkan}}{\text{Jml kelahiran yang terjadi}} \times 100\%$	92,05%	$\frac{212.445}{228.174} \times 100\% = 93,11\%$
2	Cakupan penerbitan KIA = 80% (2019) 85% (2020)	$\frac{\text{Jml Anak Usia 0–16 Tahun yang punya KIA}}{\text{Jml Anak Usia 0–16 Tahun}} \times 100\%$	54,1%	$\frac{132.570}{209.691} \times 100\% = 63,22\%$
3	Cakupan penebitan KK = 100% (2019) 100% (2020)	$\frac{\text{Jml KK yang diterbitkan}}{\text{Jml Kepala Keluarga}} \times 100\%$	100%	$\frac{236.293}{236.293} \times 100\% = 100\%$

Sumber: Renja Disdukcapil Kota Balikpapan Tahun 2021 dan 2022, diolah oleh Penulis

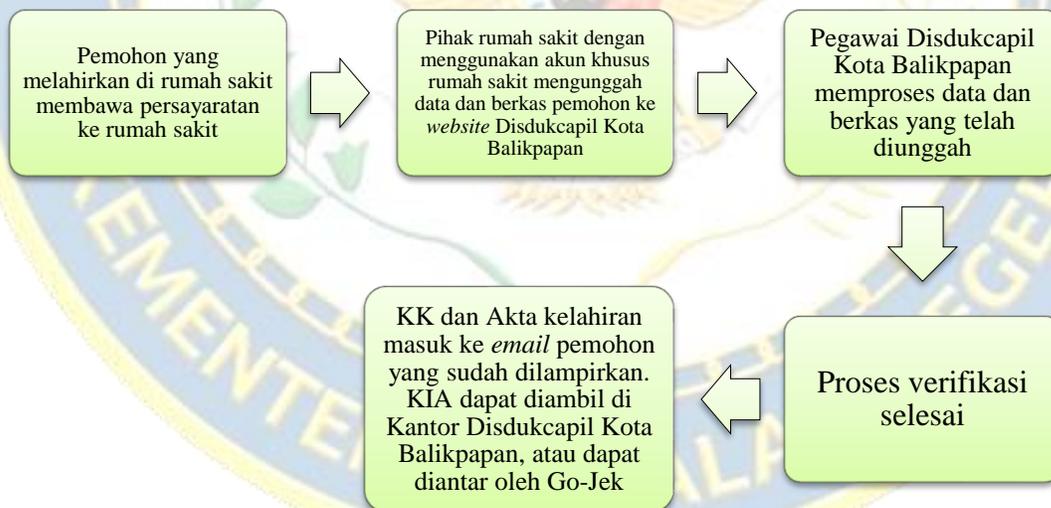
Dapat dilihat bahwa ada peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2020, meskipun memang pada tahun 2020 sendiri belum mencapai target terlebih targetnya dinaikkan serta adanya pandemi Covid-19 ini menjadi sebab sedikitnya peningkatan cakupan penerbitan KIA terutama pada terhentinya program

jemput bola ke sekolah-sekolah. melihat keadaan negara kita yang sedang menghadapi pandemi ini Disdukcapil Kota Balikpapan lekas menyesuaikan dengan cara mengadakan sedikit peningkatan pelayanan secara *online* dengan menambahkan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak. Berdasarkan teori yang digunakan pelayanan penerbitan KIA dengan memaksimalkan mesin pencetak dan loket penerbitan khusus KIA, baik data KIA yang akan diterbitkan didapatkan secara *online*, program 3 *in* 1, bahkan jika pembelajaran di sekolah sudah dilaksanakan secara luring maka bisa dilakukan kembali jemput bola di sekolah-sekolah cukup baik dimana semua ini perlu untuk terus dilaksanakan secara maksimal.

b. Minimalisasi

Minimalisasi disini didapatkan apabila ada yang dikecilkan baik itu materi maupun non-materi. Pelayanan yang diberikan untuk penerbitan KIA terkait dengan mengecilkan biaya bagi masyarakat misalnya dengan program jemput bola ke sekolah dimana Disdukcapil Kota Balikpapan meminimalkan biaya yang dikeluarkan orang tua siswa (baik biaya bahan bakar mesin, biaya angkutan umum maupun yang lebih parah bagi masyarakat yang belum memahami bisa saja mengeluarkan biaya untuk membayar calo) untuk datang ke Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan, lalu dari segi menghemat waktu (mengecilkan waktu yang digunakan) dapat dilihat dengan adanya program 3 *in* 1 dimana program ini bertujuan agar masyarakat langsung mendapat KIA saat anak lahir dimana Disdukcapil Kota Balikpapan yang sudah bekerjasama dengan rumah sakit yang ada di Balikpapan akan langsung mengeluarkan KIA, KK dan Akta Kelahiran berdasarkan permohonan yang diajukan oleh pihak rumah sakit apabila ada bayi yang baru lahir, sehingga keluarga yang baru saja memiliki anak ini tidak perlu menghabiskan waktu mengurus KIA lagi ke Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan.

**Gambar 1.**  
**Alur Proses Program 3 in 1**



Langkah-langkah ini bertujuan untuk mencapai target cakupan penerbitan KIA dengan cara meminimalisir beberapa hal seperti waktu, jarak dan usaha.

Melalui program 3 *in* 1, jemput bola ke sekolah-sekolah hingga menyediakan pelayanan secara *online* dinilai bahwa minimalisir yang dilakukan bertujuan untuk menghemat waktu juga menghemat biaya dimana waktu yang dibutuhkan untuk berpelayanan lebih sedikit. Minimalisir juga dapat dilihat dari menurunnya jumlah pengunjung kantor Disdukcapil Kota Balikpapan karena pelayanan KIA sudah

dilakukan secara *online* serta minimalisir dapat diketahui dengan hadirnya mesin pencetak baru khusus KIA sehingga mempersingkat waktu pencetakan. Dapat disimpulkan bahwa tujuan minimalisir pada pelayanan penerbitan KIA telah dirasakan oleh masyarakat melalui pelayanan, program serta inovasi dari Disdukcapil Kota Balikpapan.

### **3.2. Alternatif Keputusan**

Optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan khususnya pada pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak ini tentunya menempuh proses dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pelayanan seperti apa untuk meningkatkan cakupan penerbitannya, di samping itu tentu ada pilihan sebagai alternatif dari keputusan dimana ialah dapat memenuhi dan mendekati kriteria serta memiliki resiko yang kecil. Berikut penjelasannya.

#### **a. Paling Memenuhi atau Mendekati Kriteria**

Terjadinya Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 menyebabkan terhentinya kegiatan jemput bola ke sekolah-sekolah sehingga diperlukan alternatif keputusan untuk menggantikan program jemput bola ini. Maka alternatif keputusan yang diambil oleh Disdukcapil Kota Balikpapan agar mendekati kriteria yaitu dapat menjangkau target yang dimaksud ialah dengan menambahkan pelayanan KIA ke dalam *website* Disdukcapil Kota Balikpapan, yang mana pelayanan ini baru ditambahkan pada November 2021 dimana sebelumnya pelayanan ini saja yang tidak ada secara *online* padahal untuk dokumen kependudukan yang lain telah ada di dalam *website* tersebut. Alternatif keputusan ini diambil karena mampu menjangkau masyarakat yang artinya secara tidak langsung ini juga merupakan jemput bola kepada masyarakat melalui *smartphone* mereka.

#### **b. Paling Kecil Resikonya**

Data dan berkas yang masuk tidak dapat diubah-ubah oleh pegawai yang bertugas memverifikasi, sehingga memang tugasnya hanya memverifikasi kebenaran datanya saja apakah sesuai dengan berkas yang diunggah atau tidak. Adanya resiko data yang salah sangat kecil karena yang mengunggah ialah pemohon itu sendiri begitupun dengan kesalahan yang disebabkan oleh pegawai karena pegawai sama sekali tidak dapat mengubah-ubah data yang diunggah pemohon. Sesuai dengan teori bahwa alternatif keputusan harus memiliki resiko paling kecil.

### **3.3. Sumberdaya Dibatasi**

Sumberdaya yang dimanfaatkan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan berupa sumberdaya penunjang seperti sarana prasarana serta sumberdaya manusia dijadikan sebagai tolok ukur dalam dimensi ini.

#### **a. Sumberdaya Penunjang**

Tentunya segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan sumberdaya penunjang dalam pelaksanaannya, dalam hal ini sarana dan prasarana yang menjadi sumberdaya penunjang. Sebagai pemberi layanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan tentu membutuhkan sarana dan prasana, terutama sarana dan prasarana yang wajib menjadi inventaris kantor. sarana dan prasarana maupun inventaris yang terdapat di Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan dapat dikatakan lengkap dan memadai. bahkan yang sebelumnya mesin pencetak harus bergantian dengan KTP-El kini sudah ditambah khusus untuk KIA saja, kemudian untuk blankonya sendiri juga terpenuhi dengan pengaturan pengadaan 6.000 blanko, adapun sarana prasarana untuk melakukan pelayanan secara *online* juga sudah memadai baik dari jaringan internet yang penulis coba gunakan ternyata terbilang bagus, juga dengan 20 perangkat komputer yang sanggup untuk memproses permohonan. Berikut tabel inventaris Disdukcapil Kota Balikpapan sebagai sumberdaya penunjang.

**Tabel 4.**  
**Daftar Inventaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan**

No	Uraian	Banyak	Satuan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Tanah	2.461	m <sup>2</sup>
2	Bangunan Gedung Kantor	3	Unit (3 lantai) m <sup>2</sup>
3	Telepon	2	Line (1 fax)
4	Ruang Rapat	1	Ruang
5	Ruang Arsip	1	Ruang
6	Mobil Minibus	6	Unit
7	Sepeda Motor	14	Unit
8	Mesin Absensi	4	Unit
9	Mesin Penghitung Uang	2	Unit
10	Mesin Fotocopy	3	Unit
11	Mesin Laminating	11	Unit
12	Mesin Antrian	5	Unit
13	Permainan Anak/Pojok	1	Unit
14	Sofa	5	Unit
15	Meja Sofa Tamu	0	Unit
16	AC Unit	12	Unit
17	AC Split	14	Unit
18	Kipas Angin	2	Unit
19	Televisi	3	Unit
20	Tangga Aluminium	1	Unit
21	Dispenser	5	Unit
22	PC Unit	131	Unit
23	Local Area Network	8	Unit
24	Main Frame	7	Unit
25	Laptop	5	Unit
26	Note Book	30	Unit
27	Personal Komputer Lain-lain	3	Unit
28	Card Reader	40	Unit
29	Printer	129	Unit
30	Scanner	31	Unit
31	Peralatan Mini Komputer Lain-lain	1	Unit
32	Monitor	23	Unit
33	Peralatan Personal Komputer Lain-lain	42	Unit
34	Server	6	Unit
35	Microphone/Wireless Mic	5	Unit
36	Professional Sound System	4	Unit

No	Uraian	Banyak	Satuan
(1)	(2)	(3)	(4)
37	Unintemuptible Power Supply (UPS)	32	Unit
38	(CCTV 8 Titik)	2	Unit
39	Layar Screen Manual (Monitor Display)	10	Unit
40	Camera Elektronik	6	Unit
41	Slide Projector Infocus	2	Unit
42	Exhouse Fan	20	Unit
43	Alat Pendingin Lain-lain (Air Coller)	1	Unit
44	Rak Besi / Metal	13	unit
45	Filling Besi Metal	10	unit
46	Band Kas	1	unit
47	Alat Penghancur kertas	5	unit
48	Display	1	unit
49	Lemari Kayu	3	unit
50	Meja Kayu Rotan	6	unit
51	Kursi Kayu / Rotan /Bambu	11	unit
52	Bangku Tunggu	6	unit
53	Meja Komputer	5	unit
54	Gorden	310	unit
55	Hardisk Eksternal	6	unit
56	Hub	12	unit
57	Meja Kerja Pejabat Eselon II	1	unit
58	Meja Kerja Pejabat Eselon III	5	unit
59	Meja Kerja Pejabat Eselon IV	3	unit
60	Meja Kerja Pegawai Non Struktural	12	unit
61	Kursi Kerja Pejabat Eselon II	1	unit
62	Kursi Kerja Pejabat Eselon III	4	unit
63	Kursi Kerja Pejabat Eselon IV	8	unit
64	Kursi Kerja Pegawai Non Struktural	10	unit
65	Kursi Rapat ruangan Rapat Staff	10	unit
66	Kursi Tamu Ruangan Pejabat Eselon II	1	unit
67	Lemari Arsip untuk arsip Dinamis	8	Unit

Sumber: LKJIP Disdukcapil Kota Balikpapan 2020

#### b. Sumberdaya Manusia

Proses pelayanan publik tentu di dalamnya terjadi kegiatan memberi pelayanan dan menerima layanan. Sumber daya manusia merupakan komponen utama yang memiliki peranan penting dan dibutuhkan dalam kegiatan berpelayanan. Sumberdaya manusia yaitu pegawai di Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan yang melaksanakan kegiatan pelayanan penerbitan KIA di *front office* terdapat 1 (satu) loket khusus pengambilan KIA dan khusus memproses penerbitan Kartu Identitas Anak. Selain itu terdapat juga *back office* (dokumentasi *back office* dapat dilihat pada lampiran) yaitu operator yang akan menerima permohonan penerbitan KIA melalui *website* tersebut untuk kemudian dicek dan diverifikasi data yang dimasukkan oleh masyarakat apakah sesuai dengan dokumen yang diunggah. Adapun sumberdaya manusia tambahan yaitu *driver* Go-Jek, meskipun bukan merupakan pegawai di Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan namun karena kerjasama antara Disdukcapil Kota Balikpapan dengan pihak Go-Jek maka secara tidak langsung para *driver* menjadi sumberdaya manusia yang tenaganya membantu pelayanan penerbitan KIA agar sampai di tangan masyarakat tanpa harus mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan. Pelayanan dengan *driver* Go-Jek ini disesuaikan dengan orderan karena tidak dikhususkan.

### 3.4. Kendala dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan

#### a. Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 menyebabkan banyak perubahan pada pola kehidupan kita termasuk dalam berinteraksi satu sama lain, sementara itu karena virus Covid-19 ini begitu cepat menyebar sehingga memang perlu untuk dibatasi aktivitas tatap muka termasuk dalam kegiatan pelayanan publik khususnya disini pelayanan penerbitan KIA. Hal ini menjadi hambatan yang dihadapi Disdukcapil Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan, termasuk pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak karena pelayanan penerbitan KIA dimana program yang baru berjalan secara nasional semenjak tahun 2016 ini tidak dapat berjalan secara maksimal. Selain karena adanya aturan untuk *work from home* juga terhentinya program jemput bola ke sekolah-sekolah yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan belum maksimal.

#### b. Sarana Prasarana dan Sumberdaya Manusia yang Terbatas

Jalannya sebuah kegiatan yang menghasilkan suatu bentuk fisik tentu memerlukan sarana prasarana, maka dalam hal ini sarana prasarana yang terbatas menjadi faktor yang dapat menghambat berjalannya pelayanan penerbitan KIA. Sarana dan Prasarana tersebut ialah mesin pencetak KIA saat itu belum tersedia secara khusus, sehingga harus bergantian dengan mesin pencetak KTP-El yang tentu saja ini memakan waktu dalam penerbitannya belum lagi yang menjadi prioritas oleh Disdukcapil Kota Balikpapan ialah menerbitkan KTP-El sebagai dokumen kependudukan yang sangat dibutuhkan yang kemudian berakibat pada tidak tercapainya target cakupan penerbitan KIA. Untuk Sumberdaya manusia di Disdukcapil Kota Balikpapan sendiri pada *front office* belum ada pegawai khusus yang memang difungsikan untuk mencetak KIA sehingga yang mengoperasikannya ialah petugas yang sama dengan mengoperasikan penerbitan KTP-El.

#### c. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak di *Website* Disdukcapil Kota Balikpapan

Disdukcapil Kota Balikpapan dengan segala pelayanan daringnya merupakan hal baru bagi masyarakat Kota Balikpapan sendiri ditambah untuk pelayanan penerbitan KIA sendiri baru ditambahkan ke dalam *website* tersebut pada November 2021 sehingga untuk menjangkau anak usia sekolah yang belum mendapat giliran jemput bola masih terbilang sangat baru. Bentuk digitalisasi pelayanan publik yang baru seperti ini agaknya bersaing dengan hal yang sifatnya hiburan semata, sehingga memang transformasi pelayanan dari yang luring menjadi daring sendiri disamping

memudahkan namun juga menjadi penghambat karena harus melalui masa penyesuaian. Kendala tersebut banyak dikeluhkan oleh masyarakat termasuk orang tua anak yang akan mengurus KIA.

### **3.5. Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan**

Berdasarkan hambatan yang dihadapi maka ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan untuk mengoptimalkan Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak.

#### **c. Upaya dalam Menghadapi Pandemi Covid-19**

Pandemi Covid-19 menjadi penghambat yang memberi dampak besar bagi seluruh kegiatan manusia termasuk pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik. Adanya bencana ini mendorong segala kegiatan untuk dilakukan secara *online* atau daring, begitupun dengan pelayanan publik. Adanya bencana ini mendorong segala kegiatan untuk dilakukan secara *online* atau daring, begitupun dengan pelayanan publik. Disdukcapil Kota Balikpapan memiliki *website* yang menyediakan segala informasi mengenai kependudukan di Kota Balikpapan serta pelayanan secara *online* maka pelayanan penerbitan KIA kemudian ditambahkan pula ke dalam *website* tersebut sehingga diharapkan dapat menjadi upaya agar tercapainya cakupan penerbitan KIA karena data yang dimohonkan untuk penerbitan KIA dapat diunggah melalui *website* tersebut meskipun sudah tidak lagi melakukan jemput bola ke sekolah-sekolah.

#### **d. Upaya dalam Menghadapi Sarana Prasarana yang Terbatas dan Sumberdaya Manusia yang Terbatas**

Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam menghadapi kendala yang satu ini ialah menambah sarana prasarana berupa mesin pencetak baru khusus untuk menerbitkan KIA lengkap beserta perangkat komputer untuk mengoperasikannya walaupun mesin pencetak KTP-El juga masih digunakan untuk mencetak KIA ketika sedang tidak digunakan untuk mencetak KTP-El agar semakin mengoptimalkan pelayanan penerbitan KIA, serta menyediakan loket khusus untuk pengambilan KIA. Bersamaan dengan upaya ini maka ada penambahan sumberdaya manusia yang bertugas untuk menangani penerbitan KIA.

#### **c. Upaya dalam Menghadapi Pelayanan Penerbitan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Website Disdukcapil Kota Balikpapan**

Dalam hal ini upaya dalam menghadapi pelayanan secara *online* dimana dalam hal ini Disdukcapil Kota Balikpapan telah melakukan sosialisasi di akun Instagram @disdukcapilbpn. Tetapi dalam pelaksanaannya yang masih masa peralihan dan pengenalan maka untuk mengedukasi pelayanan *online* ini Disdukcapil Kota Balikpapan membuka loket pelayanan tersebut. Selain itu, Disdukcapil Kota Balikpapan juga melakukan kerjasama dengan rumah sakit di Kota Balikpapan dalam program 3 in 1 juga membantu pengenalan *website* Disdukcapil Kota Balikpapan kepada masyarakat. upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil terkait pelayanan penerbitan KIA melalui *website* ini dapat dibilang bagus, karena sosialisasinya melalui banyak jalur agar sampai di telinga masyarakat sehingga untuk permohonan penerbitan KIA diharapkan dapat mencukupi cakupan penerbitan KIA untuk mencapai targetnya

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Disdukcapil Kota Balikpapan memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Balikpapan. Penerbitan Kartu Identitas Anak merupakan salah satu sarana pelayanan untuk bagi penduduk dengan usia di bawah 17 tahun atau belum menikah memaksimalkan pelayanan publik dalam rangka pendataan dan perlindungan, serta pemenuhan hak konstitusional. Penulis menemukan temuan penting yakni optimalisasi belum berjalan dengan begitu sempurna, karena pada

tiga dimensi optimalisasi yakni tujuan belum tercapai, alternatif keputusan yang cukup tepat serta sumberdaya masih terdapat kekurangan. Sama halnya dengan temuan Niko Yuwandika Ramadhan dkk (2019) bahwa bahwa perlu adanya peningkatan kinerja melalui kerjasama dengan aparat daerah untuk menyosialisasikan pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) untuk mengoperasikan input data agar sarana-prasarana yang ada dapat dimaksimalkan fungsinya yang mana sama seperti temuan peneliti yang artinya hasil penelitian ini harus di optimalkan. Pengoptimalan pada penelitian oleh peneliti dilakukan dengan upaya-upaya baik yang sudah dilakukan maupun yang hendak dilakukan seperti adanya pelayanan penerbitan KIA secara *online* untuk mengatasi terhentinya program jemput bola ke sekolah-sekolah dan juga melengkapi pelayanan di *website* Disdukcapil Kota Balikpapan sebagaimana berikut ini yang harus dilakukan dilihat dari kendala yang ada yakni adanya pandemi Covid-19 yang menghentikan program jemput bola ke sekolah-sekolah dan sempat terjadi *work from home*, lalu sarana dan prasarana yang mana sebelumnya untuk mencetak KIA harus bergantian mencetak KTP-El karena belum memiliki alat pencetak khusus KIA, sumberdaya manusia yang juga terbatas baik di *front office* maupun *back office* dan yang terakhir mencakup semuanya ialah adanya pelayanan penerbitan KIA secara *online* sama halnya dengan penelitian oleh Muhamad Fadli dan Muhamad Ilham (2019) bahwasanya perlu ada pengoptimalan juga terhadap pelayanan GISA dengan melakukan inovasi pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Melihat kendala serta upaya pada temuan peneliti serta temuan penelitian lainnya perlu, tidak hanya pemerintah selaku penyedia atau fasilitator dalam pelaksanaan suatu program pelayanan contohnya pada KIA ini. Untuk mensukseskan program-program yang ada perlu adanya keterkaitan antara pemerintah sebagai pelayan dan masyarakat selaku orang yang dilayani agar dapat saling mengerti akan pentingnya suatu pelayanan terkait dengan kependudukan dan pencatatan sipil karena data yang terdapat didalamnya merupakan data-data vital seperti data pribadi, keluarga dan lainnya yang harus dijaga karena pastinya sama halnya dengan temuan Mhammad Jamawansyah (2019) mengenai pentingnya administrasi kependudukan.

Adanya program pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil khususnya penerbitan KIA serta program pelayanan lainnya ini diharapkan secara jangka panjang mampu memaksimalkan pelayanan publik dalam rangka pendataan dan perlindungan, serta pemenuhan hak konstitusional.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Proses optimalisasi belum berjalan dengan begitu sempurna, karena pada tiga dimensi optimalisasi yakni tujuan belum tercapai, alternatif keputusan yang cukup tepat serta sumberdaya masih terdapat kekurangan. Adapun hambatan yang terjadi dalam proses optimalisasi ini yaitu adanya pandemi Covid-19 yang menghentikan program jemput bola ke sekolah-sekolah dan sempat terjadi *work from home*, lalu sarana dan prasarana yang mana sebelumnya untuk mencetak KIA harus bergantian mencetak KTP-El karena belum memiliki alat pencetak khusus KIA, sumberdaya manusia yang juga terbatas baik di *front office* maupun *back office* dan yang terakhir mencakup semuanya ialah adanya pelayanan penerbitan KIA secara *online*. Hambatan-hambatan yang terjadi sebagaimana yang telah disebutkan di atas tentu memerlukan penanganan yang mana Disdukcapil Kota Balikpapan sendiri melakukan beberapa upaya baik yang sudah dilakukan maupun yang hendak dilakukan seperti adanya pelayanan penerbitan KIA secara *online* untuk mengatasi terhentinya program jemput bola ke sekolah-sekolah dan juga melengkapi pelayanan di *website* Disdukcapil Kota Balikpapan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokasi penelitian yakni Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Balikpapan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Siringoringo (2005:4) mengenai optimalisasi.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan itu sendiri maupun optimalisasinya.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pambudi, Hassan. 1981. *Dasar dan Teknik Penerbitan Buku*. Jakarta: Sinar Harapan Tersedia
- Siringoringo, Hotniar. 2005. *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Gabriella Christy Talumantak. 2021. *Optimalisasi Aplikasi E-Dukcapil Tomohon untuk Meningkatkan Kepemilikan Kartu Identitas Anak pada Panti Asuhan di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan. 2021. Kota Balikpapan dalam Angka 2021 : Katalog BPS. Internet
- Fadhil, Muhammad dan M. Ilham. “Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”, Jurnal Registratie Vol. 1
- Jarnawansyah, Muhammad. “Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2019”, Nusantara Journal of Economics (NJE) Vol. 11
- Ramadhan, Niko Y., S. Muchsin, dan R.P. Widodo. “Optimalisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran”, Jurnal Respon Publik Vol. 13
- <https://www.bps.go.id>. Hasil Sensus Penduduk 2020. Jumat, 27 Agustus 2021