

**OPTIMALISASI PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAGAR ALAM  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Evan Suhandes

NPP. 29.0396

*Asdaf Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan  
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: mmuda415@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** The implementation of population administration and improvement of the quality of population services is carried out in various wrong ways by issuing Child Identity Cards in order to improve data collection, protection and public services for all Indonesians including children. Kartu Identitas Anak is an official identity issued by the state through a government agency in this case the issuance is carried out by the Population Office and Civil Records. But in the implementation of the child identity card issuance program by the Population and Civil Registration Office of Pagar Alam City is still not optimal caused by several problems such as availability and quality of facilities and infrastructure that are not good, socialization that has not been carried out optimally and still lack of knowledge and awareness of the people of Pagar Alam City to issue Child Identity Cards. **Purpose:** The purpose of this study is to research and find out the optimization of the issuance of Child Identity Cards and be able to find information about what are the inhibiting factors for the issuance of Child Identity Cards in the Population Office and civil registry of Pagar Alam City. **Method:** The method used in qualitative research that is descriptive by using data collection techniques in the form of interviews, observations and documentation. Teknik data analysis uses data reduction, data presentation and conclusion withdrawal. **Result:** Management of the issuance of children`s identity cards at the department of population and civil registration of the city of Pagar Alam is said to be quite good although there are still inhibiting factors in optimizing the issuance. **Conclusion:** Based on the results of the study, it was concluded that the obstacles encountered were the lack of socialization carried out, facilities and practices such as waiting places and the internet were still not good, and still lack of knowledge and public awareness to issue Child Identity Cards. The efforts made by the Population and Civil Registration Office of Pagar Alam City are to improve service innovation by carrying out ball pick-up and cooperation with other agencies to optimize children's identity cards, repair and add advice and infrastructure and increase the scope of socialization. The advice given from the author is to overcome the obstacles faced by Disdukcapil by increasing socialization more broadly by utilizing social media, improving the quality of advice and

infrastructure by submitting a budget for the improvement of the quality and increasing the intensity of the ball pick-up program.

**Keywords:** Optimization, Issuance, Child Identity Card

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelaksanaan tertib administrasi kependudukan dan perbaikan kualitas pelayanan kependudukan dilakukan dengan berbagai cara salah dengan menerbitkan Kartu Identitas Anak rangka peningkatan pendataan, perlindungan serta pelayanan publik bagi seluruh warga Indonesia termasuk anak-anak. Kartu Identitas Anak merupakan identitas resmi yang dikeluarkan oleh negara melalui suatu instansi pemerintahan dalam hal ini penerbitan dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Catatan Sipil. Tetapi pada penyelenggaraannya program penerbitan Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam masih belum optimal yang disebabkan oleh beberapa permasalahan seperti ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang kurang baik, sosialisasi yang belum dilaksanakan dengan optimal serta masih minimnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat Kota Pagar Alam untuk menerbitkan Kartu Identitas Anak. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk meneliti serta mengetahui optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak dan dapat menemukan informasi mengenai apa saja faktor penghambat penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. **Metode:** Metode yang digunakan pada penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Pengelolaan penerbitan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dikatakan sudah cukup baik, walau masih ada faktor penghambat optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa hambatan yang ditemui ialah kurangnya sosialisasi yang dilakukan, sarana dan prasaran seperti tempat tunggu dan internet yang masih kurang baik, serta masih kurangnya pengetahuan serta kesadaran masyarakat untuk menerbitkan Kartu Identitas Anak. Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam ialah dengan meningkatkan inovasi pelayanan dengan melaksanakan jemput bola dan kerja sama dengan instansi lainnya untuk mengoptimalkan kartu identitas anak, perbaikan dan penambahan saran dan prasarana serta meningkatkan cakupan sosialisasi. Saran yang diberikan dari penulis ialah terhadap hambatan yang dihadapi oleh Disdukcapil dengan meningkatkan sosialisasi secara lebih luas dapat dengan memanfaatkan media sosial, meningkatkan kualitas saran dan prasarana dengan mengajukan anggaran untuk peningkatan kualitas tersebut serta peningkatan intensitas program jemput bola.

**Kata Kunci :** Optimalisasi, Penerbitan, Kartu Identitas Anak

## I. PENDAHULUAN

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik yang berkualitas yang diberikan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu contoh pelayanan publik yang cukup vital yakni administrasi kependudukan dan pencatatan sipil karena berhubungan kepada terjaminnya hak-hak warga negara didalamnya sehingga diperlukan keseriusan oleh pemerintah didalam pelayanannya. Optimalisasi pelayanan publik (*public service*) dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil terus gencar dilakukan oleh pemerintah, dalam hal ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan dan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Implementasi dari tertib administrasi kependudukan yang dapat kita rasakan adalah dilaksanakannya penerbitan berbagai macam dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el), Akta Kematian, Akta Nikah dan lain-lain. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka peningkatan pendataan, perlindungan serta pelayanan publik bagi seluruh warga Indonesia termasuk anak-anak, dengan adanya KIA juga merupakan salah satu bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemilik kartu identitas anak (KIA) adalah seluruh anak yang berusia dari 0 (nol) sampai dengan 17 tahun serta belum pernah menikah. Identitas diri terhadap anak tidak hanya melalui akta kelahiran yang hanya sekedar memberikan status anak atas keabsahan legalitas dan kewarganegaraan. Diperlukan kartu identitas yang terintegrasi secara nasional yang dapat menjamin hak-hak anak dalam pelayanan publik. Kartu Identitas Anak dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, yang telah diundangkan sejak tanggal 19 Januari 2016. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) wajib dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di seluruh Indonesia, yang dapat dimaknai bahwa seluruh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil wajib melaksanakan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) termasuk Kota Pagar Alam yang terletak di Provinsi Sumatera Selatan.

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

Cakupan kepemilikan Akte Kelahiran Pada kelompok umur 0-17 tahun mencapai 44.436, sementara penerbitan Kartu Identitas Anak hanya sekitar 596 data ini merupakan laporan kinerja semester 1 (Januari sampai dengan Juni tahun 2021) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pagar Alam. cakupan penerbitan atau kepemilikan Akte Kelahiran jauh lebih banyak dibandingkan dengan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) sementara pada kedua dokumen ini memiliki cakupan pada kelompok umur yang relatif sama (pada data yang tersaji) yakni pada kelompok umur 0-18 tahun bagi Akte Kelahiran dan usia 0-17 tahun kurang satu hari bagi Kartu Identitas Anak. Masing-masing kedua dokumen ini padahal harus dimiliki oleh seluruh masyarakat dalam upaya tertib administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam Pada tahun 2020 hanya mampu untuk menerbitkan sebanyak 1.583 Keping Kartu Identitas Anak dari target sebanyak 4.950 Keping atau

hanya mampu untuk menerbitkan 32% dari target yang telah ditetapkan jumlah ini merupakan jumlah capaian terendah dari tahun-tahun sebelumnya. Rendahnya penerbitan KIA ini perlu diteliti untuk mengetahui apa penyebab dari rendahnya penerbitan KIA tersebut yang dapat merugikan anak-anak sebagai pengguna dari KIA. Jumlah penduduk Kota Pagar Alam *relative* naik dari tahun ke tahun, sehingga dapat kita simpulkan pula bahwa kebutuhan administrasi kependudukan akan semakin meningkat dari tahun ketahun belum lagi ditambah dengan penduduk yang belum melakukan penerbitan Kartu Tanda Identitas Anak (KIA) dari penduduk pada tahun-tahun sebelumnya.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks optimalisasi maupun dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KAI). Penelitian Rohman, dkk (2021) dengan judul *Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Purwakarta*. Penelitian dekriptif kualitatif menunjukkan hasil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Purwakarta sebagai instansi pelaksana kebijakan Kartu Identitas Anak melakukan strategi *normative* sehingga belum memiliki suatu strategi untuk meningkatkan pencapaian program ini, penulis memberi saran kepada instansi pelaksa untuk berupaya melakukan kerja sama dengan pihak atau instansi maupun swasta sebagai bagian dari upaya meningkatkan pemanfaatan dari Karu Identitas Anak lainnya penulis juga menyarankan pengurusan Kartu Identitas Anak via *online*. Penelitian kedua oleh Irene dan Setiamandani (2019) dengan judul *Pelayan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak*. Penelitian kualitatif menunjukkan hasil pelayan publik yang dilakukan oleh instansi pelaksana penerbitan KIA Di Kota Malang yakni Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang penulis berkesimpulan bahwa telah dilakukan sesuai dengan SOP, dengan pelayanan yang mudah ditunjang dengan tersedianya fasilitas pelayanan yang baik. Serta dalam upaya pelayanan publik pemerintah telah melaksakan kerja sama antar instansi lain dan swasta untuk meningkatkan pelayan serta program jemput bola dan percepatan pelayanan telah dilaksanakan. Penelitian oleh Nagari dan Suranto (2019) dengan judul *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar*. Penelitian deskriptif kualitatif ini menunjukkan hasil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah cukup baik didalam melaksanakan pelayan publik utamanya dalam pembuatan KIA, namun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan misalnya dalam aspek kedisiplinan dari pegawai dan kemudahan dalam upaya pelayanan Kartu Identitas Anak serta fasilitas penunjang perlu diupayakan untuk ditingkatkan Kembali.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif.

Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan yakni menggunakan pendapat Siringoringo mengenai teori optimalisasi.

### 1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pagar Alam, memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang dapat menghambat optimalnya penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pagar Alam, dan menyajikan tentang gambaran mengenai Tindakan atau upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pagar Alam dalam rangka mengatasi faktor pehambat penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penulis mengumpulkan data dengan menggunakan jenis data primer dan sekunder. Adapun informan penelitian terdiri Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk, dan masyarakat. Data-data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik berupa wawancara semiterstruktur, observasi partisipasi, serta dokumentasi Adapun analisisnya menggunakan pendapat Siringoringo mengenai teori optimalisasi. Untuk menganalisis teori tersebut digunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yakni, reduksi data, *display* data, serta penarikan kesimpulan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dianalisis optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan pengukuran/indikator dari Siringoringo mengenai teori optimalisasi. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut.

### 3.1. Tujuan

Tujuan dari optimalisasi dapat berbentuk maksimasi atau minimasi. Untuk maksimisasi dipakai ketika tujuan optimalisasi berorientasi pada keuntungan, penerimaan dan lain sebagainya. Sedang untuk minimisasi dapat dijadikan opsi ketika tujuan optimalisasi berkaitan biaya, jarak, dan waktu atau yang lainnya. Dalam melaksanakan penerbitan Kartu identitas Anak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam telah membuat target penerbitan pada setiap tahunnya agar dapat mengukur sejauh mana kemampuan organisasi dalam memaksimalkan penerbitan kartu identitas anak, target yang ditetapkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil akan disajikan pada tabel dibawah.

**Tabel**

**Jumlah Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam Tahun 2017-2021**

NO	TAHUN	TARGET	TERCETAK	PERSENTASE DARI TARGET
----	-------	--------	----------	------------------------

1	2017	7.319	7.319	100
2	2018	15.000	8.367	55,8
3	2019	4.500	2.666	59,2
4	2020	4.950	1.583	32
5	2021	2.000	2.941	147,1
TOTAL		33.769	22.876	67,7

Sumber: *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam*

Dalam hal penerbitan Kartu Identitas Anak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam telah menetapkan tujuan megoptimalkan penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam yang dibuat dalam bentuk target penerbitan pada setiap tahunnya, dalam rangka mencapai tujuan target penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam telah melakukan berbagai upaya diataranya dengan melakukan sosialisasi ke sekolah serta yang terbaru melakukan program jemput bola kepada masyarakat.

Sementara itu untuk partisipasi masyarakat dalam melakukan kepengurusan penerbitan Kartu Identitas Anak cenderung masih rendah sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus padai mencari peluang agar masyarakat mau untuk mengurus penerbitan Kartu Indentitas Anak, salah satunya dengan mencetakan Kartu Identitas Anak bagi orang tua yang sedang membuat Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

### **3.2. Alternatif Keputusan**

Pada saat melakukan penerbitan Kartu Identitas Anak tentu akan ada kendala yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam, kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dalam memberikan alternatif keputusan untuk menghadapi kendala yang ada dengan memanfaatkan sumber daya yang terbatas baik pegawai maupun sarana, namun mampu memberikan alternatif kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penerbitan Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam pernah mengalami kedala diakibatkan pandemi yang yang memberikan pembatasan jumlah pegawai dan jumlah pengunjung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam melakukan alternatif keputusan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan dengan biaya yang diminimalkan diaharapkan mampu untuk memberikan alternatif solusi didalam mencapai tujuan yang telah ditepakan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak. Alternatif keputusan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dalam memnghadapi kendala yang ada dilapangan dalam menerbitkan kartu identitas anak di Kota Pagar Alam salah satunya dengan melakukan pelayanan *online* melalui *Whatsapp* yang dilakukan atau dimulai pada saat pademi covid-19 pada tahun 2020.

Pelayanan *online* ini dengan memberdayakan sumberdaya yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dan dengan menggunakan biaya yang minim dengan pertimbangan tersebut harusnya penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam dapat mencapai tujuan atau target yang ditetapkan sebelumnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam tapi daya tangkap terhadap pemahaman mengenai teknologi penduduk Kota Pagar Alam yang berbeda dan ditemukan masih banyak yang belum handal dalam menggunakan media sosial. Sehingga hasil yang diharapkan dari alternatif keputusan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam belum dapat berjalan dengan baik.

### **3.3. Sumber Daya Yang Membatasi**

Sumberdaya meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Pagar Alam sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam sejak tahun 2017 dengan melibatkan sumber daya manusia yang tersedia yakni para pegawai yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dinilai sudah baik dalam memberikan pelayanan terhadap kepengurusan penerbitan Kartu Identitas Anak. Namun jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam masih perlu penambahan sumber daya manusia untuk mengoptimalkan penerbitan Kartu Identitas Anak seperti yang tertera pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Sarana yang disediakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam sudah cukup tersedia untuk berbagai kebutuhan seperti jalur khusus yang diperuntukan bagi orang-orang yang berkebutuhan khusus, ruang laktasi, tempat tunggu dan lainnya. Namun demikian fasilitas masih perlu ditingkatkan.

**Tabel**  
**Rekapitulasi Data Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Pagar Alam Tahun 2021**

No	SKPD Sampel	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	IKM UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	RANGKING PELAYANAN
1	Puskesmas Siderejo	75,50	77,00	81,00	88,00	78,50	77,00	80,00	79,50	80,50	78,50	79,55	B	3
2	Puskesmas pengandonan	76,60	76,00	77,50	88,50	78,00	77,50	77,00	0,50	81,00	78,00	78,75	B	4
3	Puskesmas Pengaringan	75,00	71,00	78,50	88,00	73,50	74,00	72,00	71,50	77,00	77,00	75,80	C	8
4	Puskesma Bumi Agung	74,50	73,00	78,00	89,00	73,50	76,00	74,50	79,50	78,50	77,00	77,35	B	6
5	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu SPTK	76,50	74,00	68,50	81,50	84,50	77,00	80,00	83,50	69,00	86,00	78,05	B	5
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	78,50	83,50	77,50	96,50	76,50	78,00	77,50	80,50	83,00	79,00	81,05	B	2
7	Dinas Sosial	73,00	63,00	64,00	77,50	68,50	68,50	65,50	64,50	64,50	69,00	67,80	C	15
8	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	82,00	83,00	83,00	94,00	76,00	84,00	84,00	82,00	88,00	91,00	84,70	B	1
9	Dinas Perhubungan	78,00	70,00	78,00	87,00	78,00	77,00	71,00	67,00	62,00	69,00	73,70	C	14
10	Dinas Pertanian	76,00	77,00	76,00	83,00	77,00	76,00	76,00	78,00	75,00	77,00	77,10	B	7
11	Kecamatan Pagar Alam Selatan	72,50	72,50	75,00	88,50	76,50	73,50	73,00	66,00	75,50	79,00	75,25	C	11
12	Kecamatan Pagar Alam utara	72,00	73,00	76,00	90,00	75,50	73,50	74,00	67,00	74,50	81,00	75,65	C	10
13	Kecamatan Dempo Tengah	73,50	71,50	69,50	88,50	76,50	73,00	74,50	68,00	72,50	80,00	74,75	C	12
14	Kecamatan Dempo Selatan	75,00	70,00	74,00	88,00	76,00	72,00	72,00	81,50	75,50	73,50	75,75	C	9
15	Kecamatan Dempo Utara	75,00	69,50	73,00	89,00	77,00	70,00	73,00	65,00	73,00	79,50	74,45	C	13
Rataan Pelayanan		75,57	73,60	75,33	87,80	76,37	75,17	74,97	74,07	75,30	78,30	76,65	B	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam 2021

Keterangan:

U1: Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

U2: Kemudahan Prosedur Pelayanan

U3: Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

U4: Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

U5: Kesesuaian produk pelayanan dengan Standar pelayanan

U6: Kompetensi Petugas dalam Pelayanan

U7: Perilaku Petugas dalam Pelayanan

U8: Ketersediaan Maklumat Pelayanan

U9: Penangan Pengaduan Pengguna Layanan

U10: Sarana dan Prasarana Untuk Masyarakat yang ada di Kantor

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30



C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Dari tabel yang tersaji dapat dilihat bahwa pada indikator U6 (Kompetensi Petugas dalam Pelayanan serta indeks) serta indikator U7 (Perilaku Petugas dalam Pelayanan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam masing-masing memiliki nilai 78,00 untuk indikator U6 dan 77,5 untuk indikator U7 nilai tersebut berada di kategori Penilaian B (baik) ini memberikan indikasi bahwa sumber daya manusia yang ada sudah mampu memberikan pelayanan yang baik dalam melakukan penerbitan Kartu Identitas Anak memiliki kompetensi serta perilaku yang dipandang baik dimata masyarakat.

Nilai tertinggi terdapat pada indikator U4 yakni Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yaitu sebesar 94,00 atau pada penilaian A (sangat baik) ini sesuai dengan keadaan bahwa seluruh pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bebas biaya atau gratis ini juga memberikan indikasi bahwa sumber daya manusia yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam tidak melakukan pungutan liar (Pungli) pada saat kepengurusan Kartu Identitas Anak maupun kepengurusan dokumen kependudukan lainnya ini juga membuktikan kualitas sumber daya manusia yang baik dalam melakukan pelayan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam memiliki predikat B pada mutu pelayanan dengan nilai Indeks kepuasan masyarakat 81,05 dan mendapat peringkat ke dua dari 15 SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) sampel di Pemerintahan Kota Pagar Alam.

Berdasarkan pada pembahasan diatas disimpulkan bahwa sumber daya yang membatasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam baik sumber daya manusia maupun fasilitas yang tersedia, sudah cukup baik dari segi kualitas namun masih kurang dari segi kuantitas.

### **3.4. Faktor Penghambat Optimalisasi Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam**

#### **a. Kurangnya Sosialisasi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dalam hal melakukan sosialisasi kepada masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam sudah beberapa kali memberikan sosialisasi kepada masyarakat di Kota Pagar Alam melalui sosialisasi kepada beberapa sekolah dasar dan kecamatan serta keluarahan yang ada di Kota Pagar Alam target dari sosialisasi ini ialah untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar mengetahui tentang pentingnya Kartu Identitas Anak serta menarik minat masyarakat untuk menerbitkan Kartu Identitas Anak. Namun dalam pelaksanaannya kurang maksimal terbukti masih ada masyarakat yang belum mendapat sosialisasi. Sosialisasi harus dilakukan dengan lebih maksimal serta dengan jangkauan yang lebih luas agar seluruh masyarakat khususnya memiliki kepentingan terhadap penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam akan tetapi kemauan serta kesadaran dari masyarakat itu sendiri tidak kalah penting dalam mensukseskan Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam.

b. Sarana dan Prasarana yang Masih Kurang

Sarana dan prasarana yang ada dan dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam untuk saat ini cukup memadai untuk melakukan proses penerbitan kartu identitas anak di kota pagar alam namun masih perlu diperbarui serta ditambah atau diadakan pengadaan barang sesuai dengan yang dibutuhkan misal mobil pelayanan, komputer, printer. Kemudian Ruang tunggu yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam belum berada di dalam ruangan tapi masih berada pada luar ruangan dan juga belum terdapat panel *Liquid Ceystal Display (LCD)* yang berfungsi sebagai papan informasi dan pengeras suara seperti yang kita jumpai di beberapa tempat umum misalnya di *Bank* untuk pemanggilan nomor urut pelayanan agar pemanggilan dan nomor antrian masyarakat jelas yang dapat memudahkan masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam sehingga pemanggilan masih dilakukan secara manual bisa dilakukan dengan cara yang lebih *modern*. Selain itu dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Pagar Alam yakni sinyal atau jaringan internet yang kerap terjadi gangguan. Gangguan pada jaringan internet dapat berpengaruh dalam menginput data-data kependudukan/

c. Kurangnya kesadaran masyarakat

Kesadaran dari masyarakat kota pagar alam sebagai pengguna jasa layanan penerbitan kartu identitas anak di kota pagar alam masih tergolong kurang. Masyarakat masih beranggapan bahwa kartu identitas anak belum terlalu digunakan sehingga masih belum terlalu tinggi minat masyarakat untuk melakukan penerbitan kartu identitas anak, jarak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang berjauhan dengan rumah masyarakat menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada minat masyarakat dalam melakukan pengurusan penerbitan Kartu Identitas

### **3.5. Upaya Yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dalam Meningkatkan Optimalisasi Penerbitan Kartu Identitas Anak**

a. Meningkatkan inovasi pelayanan

Diperlukan inovasi pelayanan yakni inovasi dengan melakukan program terjun lapangan secara langsung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di dekat tempat kediaman dari masyarakat atau sering disebut dengan pelayanan jemput bola. Selain dengan program pelayanan secara keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dapat pula melakukan kerjasama antar instansi pemerintahan lainnya misal rumah sakit dan sekolah untuk melakukan peningkatan atau optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak misal Kartu Identitas Anak dijadikan suatu persyaratan wajib dalam pendaftaran sekolah dan pemberian vaksin kepada anak sehingga mau tidak mau masyarakat harus memiliki kartu identitas anak karena sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan umum. Inovasi lainnya ialah dengan menerapkan pelayanan secara online, pelayanan secara online. Pelayanan online dapat dilakukan dengan menggunakan *Whatsapp* atau dibuatkan *website* resmi agar masyarakat dapat lebih paham tentang berbagai informasi mengenai pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam.

b. Perbaikan Sarana dan Prasarana

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk kepada penerbitan Kartu Identitas Anak yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam. Tindakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dengan mengajukan anggaran kepada pemerintah daerah untuk melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang belum tersedia serta perbaikan atau pembaharuan untuk peningkatan mutu dari sarana dan prasarana yang sudah tersedia. Sarana yang perlu diadakan misalnya pembelian mobil keliling untuk melakukan pelayanan jemput bola dan untuk perbaikan dan pembaharuan misal pada ruang tunggu yang dapat dibuat dalam ruangan tertutup dan penambahan pengeras suara dan Panel *Liquid Ceystal Display (LCD)* untuk memudahkan masyarakat saat mengantri pelayanan. Hal lainnya yang perlu diperbaiki yakni jaringan internet kualitas jaringan internet yang baik merupakan hal yang tidak kalah pentingnya pada saat pelayanan yang sudah modern ini.

c. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam telah berupaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi dengan masyarakat di sekolah-sekolah dan di kecamatan yang ada di Kota Pagar Alam, namun hanya dilakukan di beberapa kecamatan saja tidak menyeluruh sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai Kartu Identitas Anak bagaimana prosedur serta persyaratan penerbitan Kartu Identitas Anak. dalam suasana Pandemi Covid 19 maka sosialisasi dapat dilakukan meski tidak dengan mengumpulkan masa atau masyarakat namun sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai media massa maupun sosial.

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

Pelaksanaan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Disdukcapil Kota Pagar Alam memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Penerbitan Kartu Identitas Anak merupakan salah satu sarana pelayanan bagi penduduk dengan usia di bawah 17 tahun atau belum menikah guna memaksimalkan pelayanan publik dalam rangka pendataan dan perlindungan, serta pemenuhan hak konstitusional. Penulis menemukan temuan penting yakni optimalisasi sudah berjalan cukup baik, , walau masih ada faktor penghambat optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak. Ini terbukti strategi yang dijalankan Disdukcapil Kota Pagar Alam berjalan sesuai tujuan walaupun dalam pelaksanaannya terdapat kendala Sama halnya dengan temuan Rohman dkk (2021) karena dalam pengoptimalan kebijakan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Purwakarta masih menggunakan strategi *normative* saja belum secara program yang dijalankan atau dibuat. Pengoptimalan pada penelitian oleh peneliti dilakukan dengan upaya-upaya baik yang sudah dilakukan maupun yang hendak dilakukan seperti sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya penerbitan Kartu Identitas Anak peningkatan sarana dan prasarana sama halnya dengan penelitian oleh Irene dan Setiamandani (2019) dimana salah satu keberhasilan Disdukcapil Kota Malang dalam pelaksanaan penerbitan KIA itu dari fasilitas pelayanan yang baik dan menunjang.

Melihat kendala serta upaya pada temuan peneliti serta temuan penelitian lainnya, tidak hanya pemerintah selaku penyedia atau fasilitator dalam pelaksanaan suatu program pelayanan contohnya pada KIA ini. Untuk mensukseskan program-program perlunya keterkaitan antara pemerintah terutama SDM atau pegawai sebagai pelayan seperti halnya dalam penelitian oleh Nagari dan Suranto (2019) SDM sebagai salah satu keberhasilan dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan KIA serta 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. 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 mengenai Pengelolaan penerbitan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dikatakan sudah cukup baik, walau masih ada faktor penghambat optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak. Faktor-faktor penghambat dalam optimalisasi penerbitan kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pagar alam diuraikan sebagai berikut kurangnya sosialisasi terhadap kartu identitas anak kepada masyarakat sosialisasi yang telah dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pagar alam belum secara merata, sarana dan prasarana yang masih kurang baik, dan kurangnya kesadaran dari masyarakat. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam dalam mengatasi hambatan optimalisasi penerbitan kartu identitas anak di kota pagar alam adalah sebagai berikut melakukan stelsel aktif dengan pelayanan program jemput bola untuk menjangkau masyarakat perlu diadakan peningkatan intensitasnya, perbaikan dan peningkatan sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan penerbitan kartu identitas anak, dan meningkatkan sosialisasi yang dapat dilakukan dengan berbagai cara dan berbagai media.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat dari Siringoringo mengenai teori 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 mengenai optimalisasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Azwardi. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashari Publishing.
- Kurniawan, A. W., & Puspaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Marsaid. (2015). *Perlindungan Hukum Anak Pidana Dalam Perspektif Hukum Islam (Maqasid Asy-syariah)*. Palembang: NoerFikri.
- Ramdhani, G. (2019). *Penerbitan*. Bogor: IPB Press.
- Siringoringo, H. (2005). *Seri Teknik Riset Operasional : Pemrograman Linear*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Redaksi Kamus Bahasa Indonesia. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.
- Winardi. (2003). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak
- Agustini, I. A. K. A. (2020). Implementasi Permendagri No. 2 Tahun 2016 Tentang KIA Bagi Anak Luar Kawin (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng-Bali) (Doctoral dissertation, KODEPRODI74201# ILMUHUKUM).
- Hasanuddin, H., & Aryanti, E. (2014). Implementasi Kebijakan Kependudukan di Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Pengurusan Akta Kelahiran Tahun 2012) (Doctoral dissertation, Riau University).
- Irenes, M. M., & Setiamandani, E. D. (2019). Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), 272-277.
- Nagari, N. R., & Suranto, J. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Solidaritas*, 4(2).
- Rohman, N., Lestari, E. W. T., & Sufianti, E. (2021). Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Purwakarta. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 130-141

<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/777/dirjen-dukcapil-dorong-sistem-insentif-untuk-kembangkan-kia>  
<https://pagaralamkota.bps.go.id/indicator/12/82/1/jumlah-penduduk-di-kota-pagar-alam-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>

