

**PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DALAM PELAKSANAAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Putri Kristiana Nainggolan

NPP. 29.1098

*Asdaf Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: putrikristianann@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background:** The author focuses on the problem that there are still many people in Palangka Raya City who still do not have a Child Identity Card. **Purpose:** The purpose of this study was to find out and analyze the Child Identity Card (KIA) Service in the Orderly Implementation of Population Administration at the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and also uses the ASOCA method, analysis of the service theory from Mahmudi and decision-making strategies using ASOCA analysis from Ermaya Suradinata. Data collection techniques using in-depth interviews (10 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** The findings obtained by the authors in this study are that the Child Identity Card service at the Department of Population and Civil Registration of the City of Palangka Raya is still not optimal because there are still several problems that hinder the program. These factors are inadequate facilities and infrastructure. **Conclusion:** Child Identity Card services at the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City have been running in accordance with applicable laws and regulations, although there are still some obstacles. In order to improve the services of this program, it is recommended that the Department of Population and Civil Registration of the City of Palangka Raya improve the facilities and infrastructure that support the MCH service.

**Keywords:** Service, Child Identity Card, Decision Making

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan masih banyaknya banyaknya masyarakat Kota Palangka Raya yang masih belum memiliki Kartu Identitas Anak. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan juga menggunakan metode ASOCA, analisis terhadap teori pelayanan dari Mahmudi dan strategi pengambilan keputusan menggunakan analisis ASOCA dari Ermaya Suradinata. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (10 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya masih belum maksimal karena masih terdapat beberapa masalah yang menjadi penghambat dari program tersebut. Faktor-faktor tersebut adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai **Kesimpulan:** Pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, meskipun masih ada beberapa kendala. Guna meningkatkan pelayanan dari program ini disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya melakukan pembenahan sarana dan prasana yang menjadi pendukung dari pelayanan KIA tersebut selain itu dinas terkait juga harus lebih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kartu Identitas Anak, Pengambilan Keputusan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan daerah, prinsip tata kelola pemerintahan yang baik perlu diterapkan. Pelaksanaan prinsip tata kelola pemerintahan tersebut dapat dilakukan salah satunya melalui pelayanan kependudukan bagi warga negara. Dengan adanya program pengadaan identitas masyarakat tanpa terkecuali, yang dilakukan oleh pemerintah mampu mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Upaya tersebut dilakukan untuk melaksanakan tugas pelayanan pemerintah dalam memenuhi haknya agar dapat terwujudnya suatu keadilan dan kesejahteraan umum yang tercantum pada cita-cita Bangsa Indonesia bagi masyarakat yang terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat. Pada hakekatnya untuk mencapai pelayanan Pemerintahan yang baik, fleksibel, sederhana, bersih dan proses tata kelola pelayanan yang cepat dengan menggunakan sumber daya manusia yang berkompeten serta dapat memenuhi kepuasan pelayanan prima kepada masyarakat Pemerintah perlu menghadirkan inovasi yang membangun. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Hal tersebut dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Melalui administrasi kependudukan, pengendalian penduduk wajib dilakukan dengan baik agar mampu menciptakan tertib administrasi. Pengoptimalan sarana dan prasarana merupakan salah satu cara dalam mengelola pelayanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Dukcapil. Peran Dinas Dukcapil ini dalam melaksanakan tertib administrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan ini diwujudkan melalui penerbitan

dokumen kependudukan. Dalam pencatatan sipil serta pendaftaran penduduk harus dilaksanakan dengan baik dan benar supayadata yang masuk dalam database kependudukan adalah data yang dapat digunakan untuk penggunaan pelayanan publik di berbagai sektor. Salah satu pelayanan publik yang masih perlu dilakukan pemerintah agar meningkatkann kualitas pelayanan dan kesejahteraan anak adalah pendataan anak. Poin penting bagi keberlangsungan jalannya Pemerintahan Indonesia adalah anak-anak karena merekalah yang akan melanjutkan tongkat estafet Pemerintahan di masa yang akan datang. Olehkarena itu pemenuhan hak atas identitas anak bukan menjadi tanggung jawab orangtua saja melainkan juga kewajiban dan tanggung jawab Pemerintah Indonesia.

Ternyata masih terdapat banyak anak-anak di Indonesia tidak mendapatkan perlindungan hukum dan pelayanan publik sebagaimana mestinya. Sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah hadirilah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) yang diharapkan mampu meningkatkan tertib administrasi melalui pendataan dan memberikan perlindungan serta pelayanan publik sebagai upaya Pemerintah merealisasikan amanat Undang-undang yaitu memberikan hak atas pengakuan, jaminan perlindungan dan memberikan kemudahan untuk pendataan penduduk khususnya bagi kesejahteraan pada anak. Kartu Identitas Anak (KIA) ini ditujukan pada anak-anak yang berada dibawah umur 17 tahun, belum menikah dan belum mempunyai identitas penduduk yang pemberlakuannya secara nasional serta terintegrasi dalam Sistem Informasi Dan Administrasi Kependudukan. KartuIdentitas Anak (KIA) dapat dipergunakan sebagai dasar pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) karena database anak yang bersangkutan terhubung langsung dengan e-KTP, kemudian salah satu persyaratan untuk mendaftar ke sekolah, pembukaan rekening tabungan, serta keperluan lainnya yang memiliki syarat berupa bukti identitas anak. Dari total pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) hingga Februari 2020 berjumlah 34.544 sedangkan anak yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) ada sebanyak 39.676 dengan presentase pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat memiliki kesadaran atas pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA) namun tidak dapat dipungkiri pula dari data yang ada masih banyak anak-anak yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) bahkan tidak mengetahui program tersebut. Sumber data diperoleh dari Arsip Cetak Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka RayaTahun 2020.

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

Permasalahan yang berkaitan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah yaitu dari total pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) hingga Februari 2020 berjumlah 34.544 sedangkan anak yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) ada sebanyak 39.676 dengan presentase pencetakanKartu Identitas Anak (KIA) tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat memiliki kesadaran atas pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA) namun tidakdapat dipungkiri pula dari data yang ada masih banyak anak-anak yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) bahkan tidak mengetahui program tersebut. Sumber data diperoleh dari Arsip Cetak Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka RayaTahun 2020 Faktor lainnya yang memperngaruhi tidak sampainya jumlah kepemilikan Kartu Identitas ini juga

disebabkan oleh kurangnya sarana prasarana yang masih minim seperti mesin pencetak yang tidak memadai dikarenakan anggaran untuk peyediaan mesin pencetak Kartu Identitas Anak juga minim, kemudian dari segi fasilitas ruang tunggu yang belum baik untuk memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat setempat yang akan melakukan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Berdasarkan hasil riset kecil yang saya lakukan dengan salah satu pegawai yang membidangi urusan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya pada tanggal 8 September 2021 via whatsapp chat, beliau menyatakan bahwa sarana prasarana untuk mendukung pencetakan KIA masih kurang karena hanya ada 2 unit printer khusus input dan pencetakan KIA tapi untuk sementara ini 2 unit printer tersebut dalam proses perbaikan jadi sementara ini pencetakan KIA masih menumpang pada printer pencetakan KTPelektronik. Oleh karena hasil pencetakan KIA juga tidak dapat maksimal dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan pelayanan Kartu Identitas Anak di Indonesia. Penelitian Kasriati berjudul *Implementasi Kebijakan Kartulidentitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil KabupatenGowa*, menemukan implementasi kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa melalui indikator sebagai berikut: 1)Komunikasi 2)Sumber Daya, 3)Disposisi, dan 4)Struktur Birokrasi menunjukkan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sosialisasi dan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yang diselenggarakan langsung disekolah-sekolah dasar dengan pegawai yang berkompetenyang menjadikan SOP sebagai acuan kerjanya adapun faktor penghambatnyayaitu disposisi,struktur birokrasi, sarana, dan prasarana, serta pandemi covid-19. Sedangkan pendukungnya yaitu adanya sumber daya dan komunikasi yang berjalan dengan baik.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Linda Rahmawati yang berjudul *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya hasil pengukuran efektivitas pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon menghasilkan presentase yaitu 75,52%, dimensi adaptasi mendapatkan nilai sebesar 24,81% dimensi integrasi sebanyak 28,45% dan dimensi pencapaian tujuannya sebesar 22,26%.

Penelitian berikutnya yaitu dari Sulastini yang berjudul *Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Lombok Timur* yang berkesimpulan bahwasannya implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Lombok Timur sudah berjalan cukup baik namun terjadi peningkatan dan penurunan jumlah kepemilikan KIA yang tidak dapat stabil seiringnya waktu.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penulis juga menggunakan teori analisis dari Ermaya Suradinata yaitu analisis ASOCA sehingga dalam penelitian ini penulis bisa mengetahui strategi pengambilan keputusan tentang pelayanan Kartu

Identitas Anak tersebut. Berbeda dari Kasriati, Linda Rahmawati dan Sulastini. Selain itu penelitian ini juga dilakukan pada tahun 2021 sampai 2022 dimana dapat dikatakan sangat baru sehingga hasil dan juga kesimpulan yang didapat dari penelitian ini dapat menjadi sebuah kajian baru bagi pemerintah maupun bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah serta hambatan apa saja yang ada hingga upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Program Kartu Identitas Anak ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Kepala Seksi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Staf Pelaksana Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dan Masyarakat yang melakukan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) (sebanyak 5 orang).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan teori dari Mahmudi dan teori dari Ermaya Suradinata. Kedua teori tersebut memiliki masing-masing 6 indikator dan 2 indikator dalam mengukur pelayanan dan strategi pengambilan keputusan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasif, tidak diskriminatif, keseimbangan hak dan kewajiban, strategi internal, strategi eksternal. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

### **3.1. Transparansi**

Transparansi adalah kegiatan pada proses pelayanan publik yang dilakukan dengan cara terbuka, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, kemudian disediakan agar dapat dimengerti dengan mudah. Dimensi transparansi ini diamati penulis melalui indikator keterbukaan dan kemudahan untuk diakses dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan hasil

pengamatan yang penulis lakukan dilapangan mengenai Pelayanan Kartu Identitas Anak sudah cukup baik hal ini juga disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Palangka Raya bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya telah melaksanakan pelayanan secara terbuka bagi siapa saja baik itu secara online yang pada saat ini baru dimulai dan masih dalam tahap uji coba sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor untuk melakukan pengurus KIA.

Suatu program akan berjalan lancar apabila memiliki sistem dan prosedur yang tidak sulit dan mudah untuk diakses dimanapun serta oleh siapa pun. Dalam melaksanakan kepengurusan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya memiliki tanggung jawab untuk memberikan kemudahan dalam mengakses khususnya pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

### **3.2 Akuntabilitas**

Akuntabilitas pada pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan sebagaimana pada administrasi publik pemerintahan hal tersebut menjadi salah satu etika dalam pelaksanaannya. Dasar hukum dijadikan sebuah pijakan untuk melangkah agar tidak melenceng dan sesuai dengan aturan yang ada atau tidak tumpang tindih aturan. Pada pelaksanaan dalam indikator ini Disdukcapil Kota Palangka Raya perlu memiliki suatu sistem yang mendasar seperti prosedur. Prosedur merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam suatu pekerjaan. Pada pelaksanaan sesuai prosedur yang digunakan memberikan tahapan yang pasti dan akurat. Pelayanan KIA tentunya memiliki prosedur yang menjadi acuan yang tidak dapat diubah dalam pelaksanaannya. prosedur pelayanan KIA menggunakan prosedur yang telah sesuai dengan peraturan yang bersangkutan dengan penerbitan KIA ini yaitu mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA.

### **3.3 Kondisional**

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan dan kondisi penerima dan pemberi pelayanan yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi. Berpegang pada pentingnya aspek efisien dan efektifitas pada suatu proses yang berarti efisiensi adalah ukuran dalam suatu proses semakin hemat atau sedikit pemakaian sumber daya dengan kata lain proses tersebut semakin efisien sedangkan efektivitas merupakan tingkat pemenuhan tujuan proses seperti semakin tinggi pencapaian tujuan maka proses dikatakan semakin efektif. Hasil pengamatan terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan terdapat aspek efisiensi dan efektivitas yang dapat diukur dengan banyaknya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk melakukan permohonan Kartu Identitas Anak dan lamanya waktu yang dibutuhkan bagi pemohon untuk mendapatkan Kartu Identitas Anak.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan menjelaskan bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tidak pernah membebankan biaya kepada pemohon atau masyarakat dalam kepengurusan KIA, kemudian untuk durasi dari diajukannya permohonan hingga penerbitan KIA biasanya tergantung dari banyak tidaknya pemohon yang mengajukan permohonan apabila dalam keadaan seperti biasa dapat memakan waktu sekitar

seminggu. Hal tersebut dapat dikatakan sesuai dengan aspek efisien karena tidak membutuhkan sumber daya yang besar atau tidak membutuhkan biaya serta dapat dinilai efektif karena waktu atau proses penerbitan tidak terlalu memakan waktu yang lama.

### **3.4 Partisipatif**

Partisipatif merupakan proses yang menyangkut tentang emosi dan mental seseorang kepada suatu tujuan yang ingin dicapai dan ikut serta dan bertanggung jawab didalamnya dalam memberikan respon terhadap program atau kegiatan yang sedang dilaksanakan. Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya menanggapi keluhan dan aspirasi masyarakat dengan baik hal ini sejalan dengan dimensi Partisipatif pada teori asas-asas pelayanan publik.

### **3.5 Tidak Diskriminatif**

Dalam memberikan pelayanan khususnya kepada masyarakat para pemberi layanan harus konsisten dalam memberikan layanan tanpa adanya diskriminatif pada siapa yang dilayani yang berarti memberikan layanan dengan ikhlas dan tidak adanya ancaman-ancaman atau pemaksaan karena masyarakat memiliki hak yang sama dalam menerima hak-hak dalam menerima layanan tersebut. Dalam kegiatan observasi yang penulis lakukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat seluruh pegawai yang ada tidak ada membedakan masyarakat yang akan melakukan permohonan Kartu Identitas Anak, masyarakat dapat melakukan pelayanan dengan syarat yang sama bagi siapapun tanpa melihat latar belakang dari masyarakat yang melakukan permohonan, namun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam pelaksanaan pelayanan tetap memberlakukan sistem antri kepada masyarakat seperti siapa yang duluan mengajukan permohonan maka permohonan tersebut yang diproses terlebih dahulu dan begitu selanjutnya.

### **3.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Selain memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pemberi layanan juga harus menjaga hak dan kewajiban yang menjadi hal wajib antara pemberi dan penerima layanan yang artinya keseimbangan hak dan kewajiban merupakan terpenuhinya masing-masing kebutuhan seperti pemberi layanan dan penerima layanan agar suatu program dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan pada lokasi lapangan menjelaskan bahwa jaringan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya kadang mengalami gangguan kemudian kebutuhan-kebutuhan terkait dengan sarana pelayanan Kartu Identitas Anak juga kurang memadai seperti mesin cetak Kartu Identitas Anak hanya terdapat 2 mesin saja, sedangkan diketahui bahwa saat ini 1 mesin pencetak Kartu Identitas Anak sedang dalam tahap perbaikan, untuk memenuhi target pencetakan KIA ini melakukan pencetakan bersamaan dengan mesin cetak KTP-elektronik. Berdasarkan pernyataan dari indikator diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang ada belum memenuhi syarat pada dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban dikarenakan masih terdapat permasalahan pada indikator tersebut yaitu sarana dan prasarana yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya serta kelalaian masyarakat atas kewajibannya. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa Dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban

ini belum sesuai dengan teori asas-asas pelayanan publik.

### **3.7 Analisis ASOCA**

Analisis ASOCA (Ability, Strength, Opportunities, Culture, and Agility) adalah salah satu metode pengambilan keputusan untuk menemukan solusi pemecahan masalah dan bisa dikembangkan dalam mengikuti perubahan perkembangan zaman dan kebutuhan. Berdasarkan data-data yang diperoleh penulis, maka dapat dikelompokkan menjadi dua faktor internal dan eksternal sehingga dapat ditarik kesimpulan yaitu :

#### **a. Ability (kemampuan)**

Dalam pelaksanaan setiap kegiatan yang mana membutuhkan partisipasi dari berbagai pihak perlu adanya kemauan. Atau bisa dikatakan pihak tersebut mampu beradaptasi serta bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan. Baik dalam hal tingkat kemampuan, pengetahuan, dan kemauan yang dimiliki oleh masyarakat dalam berpartisipasi membuat Kartu Identitas Anak dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan. Dari hal ini perlu adanya kesiapan dari masyarakat untuk menerima program yang akan dijalankan oleh pemerintah. Sehingga dalam pelaksanaannya semua dapat berjalan dengan terarah dan dapat terwujudnya tertib administrasi kependudukan

#### **b. Strength (kekuatan)**

Dalam mencapai apa yang diharapkan oleh masyarakat kepada pemerintah maka harus ada kekuatan dari pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya pada pelayanan Kartu Identitas Anak dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan. Dari hasil dan pembahasan pada penelitian ini menyimpulkan bahwa kekuatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat pada dimensi kondisional dimana proses pelayanan Kartu Identitas Anak ini berpegang pada pentingnya aspek efisiensi dan efektifitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya kepada masyarakat karena tidak membutuhkan sumber daya yang besar dan waktu yang lama dalam prosesnya.

#### **c. Opportunity (peluang)**

Upaya pemerintah untuk mendapatkan peluang pada setiap program terlebih dahulu harus mengerti dan paham tentang lingkungan masyarakat. Dimana dalam menjalankan program pemerintah perlu mengantisipasi kedepannya apakah cara yang pemerintah gunakan sudah mampu membuat masyarakat ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan pada Kartu Identitas Anak atau belum

#### **d. Culture (budaya)**

Upaya untuk memastikan masyarakat berpartisipasi dalam pelaksanaan tertib administrasi kependudukan berupa Kartu Identitas Anak harus ada dukungan dari budaya setempat karena masyarakat seringkali mempermasalahkan dengan budaya atau rutinitas yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian budaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya terdapat dan sejalan pada dimensi Tidak Diskriminatif dimana dalam pemberian pelayanan Kartu Identitas Anak Disdukcapil Kota Palangka Raya mengizinkan siapapun untuk mengajukan permohonan Kartu Identitas Anak dengan syarat yang sama dan tidak melihat latar belakang dari siapapun masyarakat yang akan menerima layanan KIA



#### **e. Agility (kecerdasan)**

Berdasarkan hasil penelitian penulis melihat bahwa peran Dinas Kota Palangka Raya dalam menjalankan program Kartu Identitas Anak diperlukan kemampuan kesadaran diri dan ketajaman pemikiran kemampuan saja belum cukup, harus dengan kecerdasan dalam mengolah pikir, menganalisis suatu informasi untuk dijadikan bahan keputusan. Hal itu sejalan dengan dimensi Partisipatif dimana Dinas Kependudukan perlu memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan kecerdasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dapat dilihat dari tanggapan para pegawai yang ada dalam menghadapi aspirasi, kebutuhan dan harapan dari masyarakat yang melakukan pengurusan Kartu Identitas Anak.

### **3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan dari pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Pelaksanaan Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah ini memberikan dampak positif selain bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya juga bagi masyarakat sendiri. Dikarenakan program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya dan dokumen kependudukan yang masyarakat urus dapat selesai lebih cepat dibandingkan dengan program yang sebelumnya. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipermudah untuk melakukan pelayanan karena lebih terfokus pada pelayanan terhadap anak sendiri.

Pelayanan yang dilakukan dari penelitian ini berjalan baik seperti temuan Kasriati (Kasriati, 2021) namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu dilihat dari sarana dan prasarana berupa jaringan yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya kurang maksimal dan terkadang mengalami down. Hal ini menghambat proses penerbitan Kartu Identitas Anak yang sudah diajukan. Sesuai wawancara peneliti dengan staff dan kepala seksi identitas penduduk yang ditugaskan untuk menginput permohonan Kartu Identitas Anak, dimana beliau mengatakan bahwa terkadang yang menjadi masalah itu server mengalami down, sehingga pekerjaan menjadi terhambat.

Selain itu, peneliti ini berbeda dari temuan Linda Rahmawati (Linda Rahmawati, 2018) dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mampu memperbaharui data target pemohon KIA.

Pelayanan Kartu Identitas Anak ini juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu program ini masih belum sepenuhnya bersifat online dikarenakan masyarakat masih harus melakukan tukar berkas yang dilakukan di kecamatan atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dan tidak menggunakan pelayanan antar atau jemput dokumen seperti temuan Sulastini (Sulastini, 2021)

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan hambatan pelayanan Kartu Identitas Anak yang ada di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yaitu ketidaktahuan masyarakat akan adanya program ini

dan seberapa pentingnya kepemilikan Kartu Identitas Anak. Hal ini menjadi salah satu faktor penghambat karena sebenarnya pelayanan Kartu Identitas Anak ini memudahkan masyarakat dalam melakukan kepengurusan, akan tetapi jika masyarakat tidak mengetahui hal ini maka tujuan dari adanya program pelayanan Kartu Identitas Anak ini kurang sesuai dengan apa yang diharapkan. Sesuai hasil dari observasi dan wawancara penulis kepada masyarakat di lapangan bahwa mereka belum mengetahui pelayanan Kartu Identitas Anak dan seberapa pentingnya kegunaan dari Kartu Identitas Anak itu sendiri.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya masih belum maksimal karena masih terdapat beberapa masalah yang menjadi penghambat dari program tersebut. Faktor-faktor yang menjadi penghambat yaitu sarana dan prasarana serta kurangnya sosialisasi sehingga upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam mengatasi hambatan yang terjadi yaitu melakukan lebih banyak sosialisasi ke kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Palangka Raya terkait Program Pelayanan Kartu Identitas Anak kemudian melakukan kerjasama dengan mitra lain untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas pentingnya kepemilikan Kartu Identitas Anak.

**Keterbatasan Penelitian :** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Mahmudi dan pendapat Ermaya Suradinata.

**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 program Kartu Identitas Anak untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. (2013a). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.

Arikunto. (2013b). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

- Creswell, J. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN.
- Patton, D. P. (2017). *EQ Kecerdasan Emosional: Pelayanan Sepenuh Hati Meraih Eq Untuk Pelayanan Yang Memuaskan Pelanggan*. Pustaka Delapratama.
- Siagian, S. P. (2006). *Filsafat Administrasi Edisi Revisi*. Bumi Aksara. Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Soemartono, T. dan S. H. (2011). *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sopiah, S. dan. (2010). *Metodelogi Penelitian*. Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Suradinata, E. (1998). *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Ramadan.
- Suradinata, E. (2013). *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*. Alqaprint Jatinangor.
- Syafiie, I. K. (2001). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Refika Aditama
- 3.800 Keping KIA Telah Dicitak Disdukcapil Palangka Raya. (2018). <https://Palangkaraya.Go.Id/3-800-Keping-Kia-Telah-Dicitak-Disdukcapil-Palangka-Raya/>.
- Creswell, J. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Kasih, A. P. (2021). 5 Negara dengan Populasi Terbanyak di Dunia, Indonesia Nomor Berapa. <https://Www.Kompas.Com/Edu/Read/2021/07/30/113751971/5-Negara-Dengan-Populasi-Terbanyak-Di-Dunia-Indonesia-Nomor-Berapa?Page=all>.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN.