

PELAYANAN ADMINISTRASI KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) SECARA ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG JAWA TENGAH

Rahmawati Sururama¹, Alfariz Firdausya Bintang Permana²

*Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹, Sekretariat
DPRD provinsi Jawa Tengah²*

Email: rahmawatisururama@ipdn.ac.id, Alfariz707permana@gmail.com²

ABSTRACT

One product of population documents that is useful for ensuring the validity of child population data is the Child Identity Card (KIA). However, there are still many people who still doubt the benefits of the Child Identity Card (KIA), including the Child Identity Card (KIA) which is still considered less important by the residents because there are still many who do not know its use and application. The purpose of this study was to find out how the Online Child Identity Card (Kia) Issuance Service at the Department of Population and Civil Registration Semarang City, Central Java.

In this study the author will use a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques using observation, documentation, interviews. Data analysis techniques using data reduction, data display/data presentation, conclusion drawing/verification.

The results of this study, namely the online Child Identity Card (KIA) service carried out by the Semarang City Population and Civil Registration Service as a whole can be said to be good, but there are still obstacles that hinder the lack of staff in providing services. The Semarang City Population and Civil Registration Office opens vacancies and recruits daily freelancers who have good competence and ability so that they can provide optimal and maximum services to the community in the online Child Identity Card (KIA) Service process at the Semarang City Population and Civil Registration Service.

Keywords: Service, Administration, Child Identity Card

ABSTRAK

Salah satu produk dari dokumen kependudukan yang berguna untuk menjamin validnya data kependudukan anak adalah Kartu Identitas Anak (KIA). Namun masih banyak masyarakat yang masih meragukan manfaat dari Kartu Identitas Anak (KIA) diantaranya adalah Kartu Identitas Anak (KIA) masih dianggap kurang penting oleh warga karena masih banyak yang belum mengetahui kegunaan dan penerapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (Kia) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, dokumentasi, wawancara. Teknik analisis data dengan menggunakan Reduksi data, Display data/Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Hasil dari penelitian ini yaitu Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat kendala yang menghambat yaitu kurangnya jumlah pegawai dalam melakukan pelayanan, dalam menyikapi hal tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang membuka

lowongan dan rekrutmen tenaga lepas harian yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan maksimal dalam proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Kata kunci: Pelayanan, Administrasi, Kartu Identitas Anak

PENDAHULUAN

Salah satu upaya dari pemerintah untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan penyediaan data kependudukan yang akurat, faktual, dan menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan data kependudukan. Kondisi geografis negara Indonesia yang berbentuk kepulauan serta memiliki jumlah penduduk dengan urutan keempat terbanyak di dunia membuat pemerintah harus mengupayakan penertiban administrasi kependudukan secara berkala. Jumlah penduduk yang banyak dan laju pertumbuhan penduduk yang tinggi mengakibatkan peristiwa kependudukan sering terjadi dan berdampak pada data kependudukan, sehingga data kependudukan yang ada terus berubah atau bersifat dinamis.

Dalam proses pencatatan peristiwa kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melakukan pendataan berdasarkan dengan data penduduk yang akurat dan faktual sehingga menjamin validnya data yang masuk dalam database kependudukan. Salah satu produk dari dokumen kependudukan yang berguna untuk menjamin validnya data kependudukan anak adalah Kartu Identitas Anak (KIA). Kartu Identitas Anak (KIA) berfungsi sebagai bukti identitas resmi bagi anak-anak yang berusia 0-17 tahun dan belum menikah dengan maksud sebagai pengganti dari

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang baru dapat dimiliki oleh warga negara yang telah berusia 17 tahun atau lebih. Hal ini dimaksudkan agar penduduk yang belum berusia 17 tahun dapat merasakan adanya perlindungan, pendataan penduduk, pelayanan publik, dan hak-haknya sebagai Warga Negara Indonesia.

Kebijakan mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) telah diatur lebih lanjut dan ditegaskan penyelenggarannya dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) (Negeri, 2016). Pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) ini dilakukan secara bertahap di seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun pertama pelaksanaan program, yaitu tahun 2016, pemerintah hanya memberlakukannya di 50 daerah kabupaten atau kota saja, beberapa diantaranya adalah Malang, Yogyakarta, Pangkalpinang, dan Makassar. Kemudian pada tahun kedua pelaksanaan, yaitu 2017, sudah bertambah hingga mencapai 108 daerah. Program ini terus berlanjut hingga pada tahun 2019 ditargetkan sudah terlaksana secara menyeluruh di semua daerah kabupaten atau kota. (<https://indonesia.go.id/Cara.Membuat.KTP.Anak.atau.Kartu.Identitas.Anak> diakses (25/09/2020) pukul 16.44).

Dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 (Negeri, 2016) disebutkan bahwa terdapat dua jenis Kartu Identitas Anak (KIA), yaitu untuk kelompok usia 0-5 tahun dan kelompok usia 5-17 tahun.

Dengan adanya dasar tersebut, maka memperkuat pemerintah akan upayanya untuk menggencarkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi seluruh anak-anak di Indonesia.

Tujuan dari penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu untuk mempermudah anak usia 0-17 tahun untuk mengurus dokumen kependudukan. Sebelum diterbitkannya Kartu Identitas Anak (KIA), identitas yang dimiliki anak yang sudah memasuki bangku sekolah hanya kartu pelajar, namun bagi anak yang belum memasuki bangku sekolah identitas yang dimiliki hanya berupa akta kelahiran serta kartu keluarga. Ini dirasa belum bisa memberikan data diri dan juga tidak praktis.

Banyak manfaat dan kemudahan yang diberikan atas kebijakan yang diterapkan pemerintah untuk memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), antara lain persyaratan dalam pendaftaran sekolah; pembuatan rekening anak; serta pemesanan tiket pesawat, sehingga tidak perlu lagi membawa KK saat melaksanakan *check-in*.

Namun masih banyak masyarakat yang masih meragukan manfaat dari Kartu Identitas Anak (KIA), hal ini dikarenakan masih belum optimalnya penggunaan data kependudukan dari Kartu Identitas Anak (KIA) dan masih terdapat permasalahan lainnya, antara lain :

1. Kebijakan program KTP-el yang sudah berjalan lama namun banyak masyarakat yang masih belum memilikinya. Bahkan banyak dari masyarakat yang sudah mengurus KTP-el namun penerbitannya memakan waktu yang sangat lama, bahkan tidak

mendapat kepastian waktunya. Masalah inilah yang dikeluhkan masyarakat, disisi lain program kepemilikan dari KTP-el belum merata, namun pemerintah sudah merilis program Kartu Identitas Anak (KIA).

2. Kartu Identitas Anak (KIA) masih dianggap kurang penting oleh warga karena masih banyak yang belum mengetahui kegunaan dan penerapannya, tetapi pemerintah sudah terlanjur mengesahkan perilisannya, ditambah dengan penerbitannya diperlukan sejumlah regulasi. Hal ini menjadi polemik berkepanjangan di tengah-tengah masyarakat.
3. Tujuan diterbitkannya Kartu Identitas Anak (KIA) agar anak menjadi mandiri. Dengan adanya Kartu Identitas Anak (KIA) diharapkan anak-anak akan bisa mengurus data sekolah sendiri, ke puskesmas sendiri, atau menabung di bank sendiri. Namun manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak kurang optimal, karna hanya dapat dirasakan oleh anak-anak yang sudah menginjak masa remaja.

<https://www.kompasiana.com/>
(diakses (28/09/2020) pukul 10.40)

Untuk menindaklanjuti pelaksanaan Permendagri nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA), Pemerintah Kota (Pemkot) Semarang mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan baru mulai melaksanakan program penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) pada tahun 2017. Persiapan yang dilakukan oleh Pemkot Semarang antara lain

mengumpulkan data anak-anak, membahas penambahan manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) dengan pihak terkait, melakukan studi banding ke daerah yang sudah melaksanakan pelayanan penerbita KIA, dan melakukan sosialisasi dasar pengaturannya. Namun dalam pelaksanaannya Pemkot Semarang mengalami beberapa kendala antara lain ketidakjelasan pendistribusian blanko Kartu Identitas Anak (KIA), keterbatasan dan keterlambatan pemberian anggaran, kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten untuk mengoperasikan pelayanannya secara online dan belum adanya peraturan pelaksana dari Perda Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Oleh karena itu Pemkot Semarang melakukan upaya tersendiri, yaitu mempersiapkan pelatihan pengoperasian, serta membuat Peraturan Walikota sebagai peraturan pelaksana dari Perda Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. <https://e-resources.perpusnas.go.id:2100/publications/163192/pelaksanaan-peraturan-menteri-dalam-negeri-nomor-2-tahun-2016-tentang-kartu-iden> (diakses (29/09/2020) pukul 21.25)

Berdasarkan data yang diperoleh dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang bahwa jumlah anak yang berumur 0-17 tahun yang termasuk dalam wajib memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) dari tahun 2017-2020 adalah 1.400.898 jiwa sedangkan yang sudah memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) baru 249.143 jiwa. Sedangkan pada tahun 2020 dari 70.228 jiwa yang sudah memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), baru 10.153 yang melaksanakan pelayanan penerbitan

Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online*. Dapat disimpulkan pada data tersebut bahwa kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kota Semarang pada tahun 2017-2020 hanya mencapai 17,8%. Sedangkan pada tahun 2020, pemilik Kartu Identitas Anak (KIA) yang melaksanakan pelayanan penerbitan secara *online* hanya mencapai 14,5%.

Statistik data yang kurang maksimal disebabkan karna kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap masyarakat dan lemahnya respon dan kesadaran masyarakat terhadap program Kartu Identitas Anak (KIA). Pemerintah perlu berupaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) khususnya dalam pelayanan penerbitannya secara *online* ditengah pandemi *Covid-19* yang sedang dihadapi saat ini agar meminimalisir penyebaran dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan, serta dapat mencapai target nasional dalam hal kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA).

Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan (Pemerintah Republik Indonesia, 2014) pasal 87 A bahwa “Pendanaan penyelenggaraan program dan kegiatan Administrasi Kependudukan yang meliputi kegiatan fisik dan non fisik, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam anggaran pendapatan dan belanja Negara”. Kemudian dalam pasal 87 B dijelaskan juga bahwa “Penyediaan pendanaan penyelenggaraan program dan kegiatan Administrasi Kependudukan dianggarkan mulai anggaran pendapatan dan belanja negara perubahan tahun anggaran 2014”

Berdasarkan data di lapangan, peneliti melihat masih terdapat permasalahan dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) terutama dalam pelayanan secara *online* terkait menghadapi pandemi *Covid-19* ini. Adapun penelitian terdahulu oleh (Rohman, Lestari, & Ely Sufianti, 2021) yang berjudul Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Purwakarta yang dianalisis dengan menggunakan SWOT dimana hasil penelitian diketahui bahwa strategi untuk meningkatkan pencapaian KIA tersebut adalah menjalin kerjasama dengan pihak atau instansi lain dalam hal pemanfaatan KIA, penelitian yang kedua yaitu penelitian yang berjudul Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) oleh (Irenes & Setiamandani, 2019) penelitian ini dianalisis dari enam indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, hasil penelitian ini diketahui bahwa pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Kota Malang terkait dengan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) sudah baik dilihat dari standar pelayanan serta adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah Dispenduk Kota Malang menjadikan pelayanan lebih baik dan berkualitas. Adapun penelitian yang dilakukan sekarang tentang Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (Kia) Secara *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah dianalisis dengan lima dimensi yaitu: *Reability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empati* dimana dari kelima dimensi ini akan diuraikan ke dalam beberapa indikator sehingga diharapkan bisa menemukan kesenjangan-kesenjangan yang ada dan

memberikan solusi sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (Kia) Secara *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, kelompok dan individu untuk mewujudkan manfaat yang diharapkan dan membuat masyarakat puas dengan perilaku dan perhatian penyedia layanan.

Menurut Grongroos dalam (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Wasistiono dalam (Hardiansyah, 2018), Pelayanan umum adalah :

Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Usaha yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta guna memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat secara gratis maupun ada yang membayar untuk merasakan pelayanan tersebut

Pelayanan publik diatas dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan

berupa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maupun pihak swasta, dengan tujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat secara gratis atau membayar untuk merasakan pelayanan yang diberikan.

Menurut Ndraha dalam (Napitupulu, 2014) menjelaskan bahwa Tugas pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat ditentukan oleh sistem nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat tersebut. Nilai-nilai budaya pemerintah didefinisikan dalam tiga sistem yakni, sistem nilai layanan pemerintah kepada masyarakat yang berkembang menjadi *Civil Service* dan layanan kependudukan, sistem nilai perlindungan dan pemeliharaan, sistem nilai pengusahaan dan pengembangan.

Di dalam pelayanan publik, pemerintah harus memperhatikan beberapa indikator pelayanan publik. Adapun indikator pelayanan publik menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reability*, yaitu ditandai dengan pemberian pelayanan secara tepat dan benar
2. *Tangibles*, yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya
3. *Responsiveness*, yaitu ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. *Empati*, yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Administrasi

Menurut The Liang Gie (Gie, 2000) administrasi adalah "Segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu."

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu "ad" dan "ministrate" yang berarti "to serve" yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan pendapat A. Dunsire (Keban, 2008) "administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Herbert Simon dalam (Pasolong, 2012) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

1. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok.
2. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti
3. Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil.

4. Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat

Kartu Identitas Anak

Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016(Negeri, 2016) bahwa Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi anak sebagai bukti anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diberikan oleh Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Materi sosialisasi Kartu Identitas Anak (KIA) berasal dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yang dibagikan sebagai pedoman pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) di setiap kabupaten / kota. Kartu Identitas Anak (KIA) adalah salah satu dari banyak dokumen kependudukan yang dikeluarkan untuk anak dibawah usia 17 tahun sebagai perlindungan hak mereka. Kartu Identitas Anak (KIA) juga digunakan sebagai kartu identitas diri dan menjadi dokumen penting dalam pengurusan dan kebutuhan anak.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan peneliti pada kondisi obyek yang alami, (sebagai lawannya adalah eksperimen) peneliti adalah sebagai instrument(Sugiyono,

2014). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, dokumentasi, wawancara(Creswell, 2014). Wawancara dilakukan secara terstruktur, dalam menentukan informan dengan menggunakan purposive sampling dan incidental sampling. Teknik analisis data dengan menggunakan Reduksi data, Display data/Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi di masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, dimana dalam memenuhi kebutuhan hidupnya manusia selalu bergantung dan membutuhkan bantuan dari manusia lain, oleh karena itu manusia disebut dengan makhluk sosial. Teori yang digunakan dalam menganalisis fokus penelitian ini adalah teori pelayananan oleh Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018) mengenai lima indikator dalam pelayanan yaitu: *Reability* (Kehandalan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

***Reability* (Kehandalan)**

Reability (Kehandalan) didefinisikan sebagai probabilitas bagian atau sistem yang beroperasi sesuai dengan fungsi yang diharapkan pada suatu rentang waktu tertentu yang ditentukan dalam kondisi operasi tertentu.. Dengan adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat pada masa sekarang, hal ini harus dapat diimbangi dengan kualitas Sumber Daya Manusia yang baik, sehingga mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan tidak tertinggal. Yang dimaksud Sumber Daya Manusia

pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pegawai yang bertugas untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur kehandalan dalam memberikan pelayanan, antara lain: Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, Memiliki standar pelayanan operasional yang jelas.

1. Kecermatan Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Dari hasil penelitian Kemampuan serta keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak perlu diragukan lagi karena Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia merupakan orang yang sudah ahli serta memiliki kompeten dalam pelaksanaan tugasnya. Pasalnya pegawai yang bertugas dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan orang yang sudah berpengalaman dalam tugasnya dalam berbagai macam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Namun terdapat kendala yaitu kurangnya personil yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masih dijumpai petugas yang memiliki tugas tumpang tindih, terlebih saat ada petugas yang harus absen pada saat itu sehingga berpengaruh terhadap pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya sumber daya manusia serta sarana dan prasarana biasanya menjadi pemicu buruknya pelayanan kepada masyarakat (Hidayat, 2016).

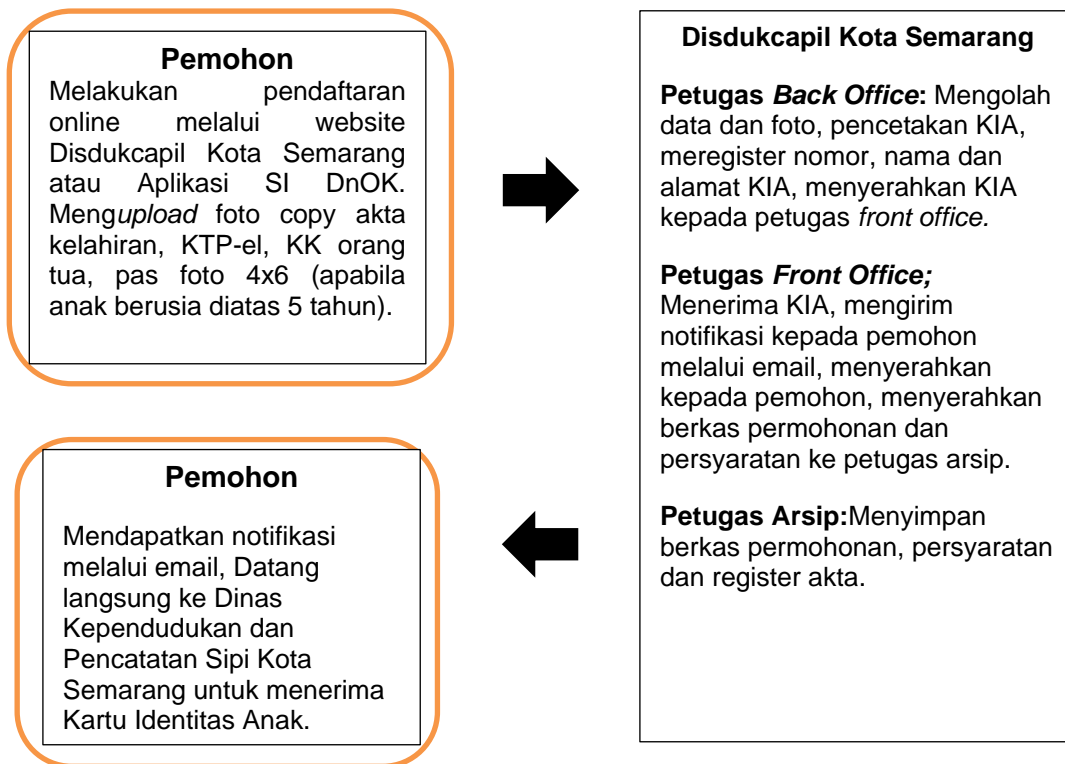
2. Memiliki Standar Operasional Prosedur yang Jelas

Setiap pelaksanaan pelayanan pasti terdapat tahapan-tahapan yang harus dijalani, tahapan tersebutlah yang dijadikan ketetapan atau standar agar mempermudah proses pelayanan namun dengan syarat proses pelayanan tersebut tidak mempersulit masyarakat.

Dari hasil penelitian yang ada diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur Pelayanan telah dibuat dengan jelas dan sudah dilakukan sosialisasi tentang persyaratan untuk permohonan pengajuan Kartu Identitas Anak meskipun belum menyeluruh serta adanya leaflet yang tertempel melalui papan informasi yang berada di dekat pintu masuk serta area tunggu sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan Kartu Identitas Anak (KIA), selain itu persyaratan dalam pembuatan KIA tercantum juga di halaman web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang atau dapat dilihat di Aplikasi SI'DnOK. Namun tetap saja partisipasi masyarakat terhadap permohonan Kartu Identitas Anak masih rendah, hal ini dikarenakan masyarakat belum mengetahui kegunaan dari Kartu Identitas Anak serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat secara menyeluruh

Adapun alur pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* adalah sebagai berikut:

Gambar 1
Alur Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
Tahun 2020.*

Adapun persyaratan yang dibutuhkan untuk menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu KK asli orang tua/wali, Foto copy Akta Kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya, KTP-el (Suket) asli orang tua.

Dari hasil uraian pada indikator-indikator diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kartu Indentitas Anak (KIA) secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilihat dari dimensi *Reability* (Kehandalan) dinilai sudah cukup baik, dimana para pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan dan sudah memiliki Standar Operasional Prosedur

(SOP) yang jelas. Namun kurangnya jumlah pegawai membuat sedikit terhambat proses pelayanan serta masih kurangnya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya KIA. Aksesibilitas, kemauan dan pemahaman publik yang rendah terhadap Kartu Identitas Anak sebagai salah satu dokumen kependudukan yang fundamental merupakan suatu persoalan terjadinya hambatan dalam pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA)(Pasaribu, 2018). Opini publik bahwa Kartu Identitas Anak hanya sebagai kartu identitas anak saja (Rohman et al., 2021).

Tangibles (Berwujud)

Tangibles (Berwujud) adalah kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik. Sarana fisik yang dimaksud seperti perkantoran, administrasi, komputerisasi, alat penunjang pelayanan, tempat informasi, ruang tunggu, tempat ibadah, kamar mandi, tempat parkir, dan sarana fisik lainnya yang dapat menunjang pelayanan. Adapun yang menjadi indikator dari segi *Tangibles* (Berwujud), yaitu: Fasilitas Fisik (sarana dan prasarana), Kemudahan Pelayanan, Kenyamanan Tempat Pelayanan. Adapun hasil penelitian dari indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas Fisik (Sarana dan Prasarana)

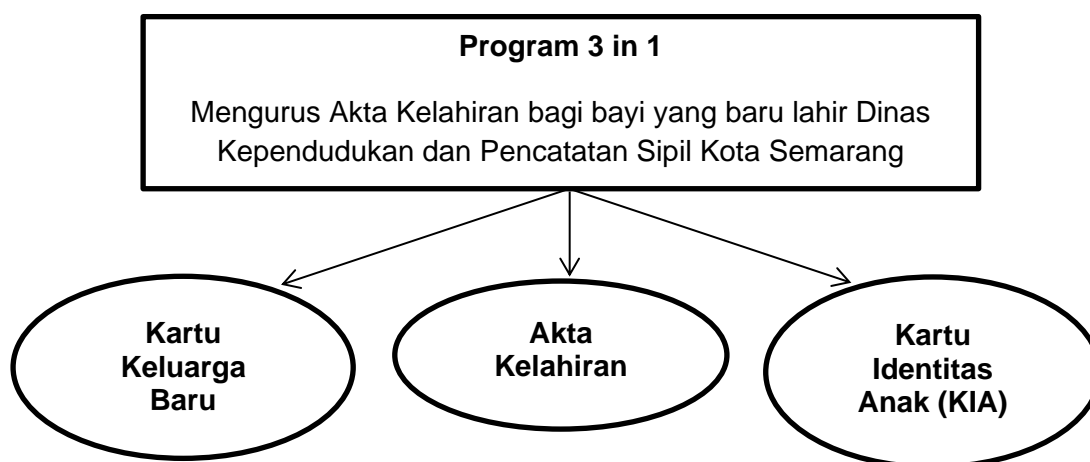
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki sarana dan prasarana yang cukup baik untuk pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), sudah tersedia komputer tersendiri untuk operator mengolah data yang masuk atau melaksanakan pendaftaran secara *online*, disamping dari komputer yang dioperasikan oleh

operator juga terdapat satu buah printer kertas dan mesin cetak Kartu Identitas Anak baru dengan kualitas yang baik sehingga mendukung untuk melaksanakan pelayanan secepat mungkin.

2. Kemudahan Pelayanan

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang telah berupaya untuk selalu mempermudah masyarakat dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) ditengah masa pandemi ini dengan melaksanakan pelayanan secara *online* dan tidak perlu membawa berkas serta memberi rasa aman karena masyarakat tidak perlu berkumpul karena antri, apalagi dengan adanya Inovasi pelayanan *3 in 1*, dimana masyarakat yang ingin mengurus akta kelahiran bayi yang baru lahir maka akan dibuatkan pembaharuan KK serta KIA sekaligus. Sehingga dengan mengurus satu dokumen kita akan mendapatkan tiga dokumen sekaligus”.

Gambar 2
Inovasi Pelayanan 3 in 1



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2020

3. Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) pasalnya semua tempat pelayan publik harus memenuhi standar pelayanan publik agar masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menerima pelayanan.

Sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara keseluruhan sudah memenuhi standar. Loker yang dimiliki sudah sesuai dengan pelayanan dokumen kependudukan, selain itu jumlah kursi di ruang tunggu yang cukup banyak dan luas sehingga memungkinkan masyarakat untuk tetap menjaga jarak sesuai protokol kesehatan saat masih mengantri. Faktor penunjang suksesnya pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak adalah dengan tersedianya sarana dan prasarana serta tidak adanya biaya yang timbul dari pelayanan tersebut (Irenes & Setiamandani, 2019)

Dari indikator-indikator yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* (Berwujud) sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan yang ada sehingga dapat mendukung pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) adalah kesanggupan dari pemberi pelayanan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen/ masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Adapun yang menjadi indikator dari *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah Petugas memberikan pelayanan dengan tanggap, Petugas mampu mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelayanan.

1. Petugas memberikan pelayanan dengan tanggap

Dari hasil penelitian yang ada diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah bekerja dengan optimal dan sesuai dengan tugas pokok serta tanggung jawab masing-masing dalam melaksanakan pelayanan dan menanggapi setiap kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan Kartu Identitas Anak, hal tersebut tidak lepas dari dukungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah dalam memberikan pelatihan untuk menambah wawasan serta keterampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan Kartu Identitas Anak.

2. Petugas mampu menghadapi kendala dalam pelayanan

Dari hasil penelitian yang ada diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam menampung keluhan, kritik, serta saran dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan maka masyarakat difasilitasi dengan adanya kotak aduan masyarakat dan website serta aplikasi. Setelah itu berusaha untuk menanggapi dan menyelesaikan kendala-kendala yang ada dalam pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pegawai telah mampu mengatasi berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) serta terus berupaya untuk memperbaiki proses pelayanan dan melakukan evaluasi

kemampuan pegawai dalam menghadapi kendala dengan mengikuti pelatihan dan melihat aduan dari masyarakat baik dari kotak aduan maupun yang melakukan aduan secara *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang tentunya hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Aceng, 2014)

Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah kemampuan dalam memberikan ketepatan waktu, biaya, dan kedisiplinan dari petugas yang memberikan pelayanan. Adapun yang menjadi indikator yaitu: Ketepatan waktu pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kepastian biaya pelayanan.

1. Ketepatan waktu pelayanan

Dari hasil penelitian yang ada diketahui bahwa Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, penerbitan paling lama 14 hari, namun sejauh ini tidak pernah sampai 14 hari biasanya sesuai dengan waktu pelayanan standar yaitu 3 hari kerja, apabila telah selesai pemohon akan mendapatkan notifikasi melalui email.

2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Dari hasil penelitian yang ada diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sangat menjaga kedisiplinan pegawai dengan cara membuat uraian jadwal dan pembagian tugas masing-masing bidang, sehingga dengan adanya uraian jadwal dan pembagian tugas tersebut pegawai dapat disiplin, tepat waktu serta bertanggung jawab terhadap kapasitasnya masing-masing, apabila ada yang melanggar akan diberikan sanksi

serta hal tersebut juga tidak lepas dari pengawasan pimpinan..

3. Kepastian Biaya Pelayanan

Semua jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilaksanakan secara gratis tanpa dipungut biaya sepeser pun karena segala anggaran sudah dibebankan kepada anggaran negara.

Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa indikator yang ada maka dapat disimpulkan bahwa dari dimensi *Assurance* (Jaminan) sudah cukup baik, pegawai sudah taat pada peraturan yang ada dan melaksanakan pelayanan dengan tertib, serta dapat meyakinkan masyarakat dalam proses pelaksanaan pelayanan dari awal sampai akhir (Gafar, 2021).

Empathy (Empati)

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di lokasi magang bahwa *Empathy* merupakan kepedulian dan perhatian petugas pelayanan dalam menghargai dan melayani setiap masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan. Adapun yang menjadi indikator dalam dimensi ini adalah Mendahulukan kepentingan pelanggan, Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, Petugas melayani dengan adil. Hasil penelitian dari indikator-indikator tersebut adalah:

1. Mendahulukan Kepentingan Pelanggan

Dari wawancara dan hasil observasi yang ada diketahui bahwa petugas dalam pelaksanaan pelayanan KIA terus memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin pada

jam kerja terkecuali sudah memasuki jam istirahat. Kualitas pelayanan yang baik dan didambakan oleh masyarakat adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan tanpa pilih kasih serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Rita, 2016)

2. Memberikan Pelayanan Dengan Sikap Ramah, Sopan dan Santun

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang ada diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah berupaya memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin termasuk bersikap ramah, sopan dan santun kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, hal tersebut didasari juga dengan adanya program 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun) yang wajib dibudayakan.

3. Petugas Melayani dengan Adil

Dari hasil wawancara dan observasi yang ada, dalam melayani masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah sesuai dengan peraturan pelayanan masyarakat yaitu pelayanan dilakukan sesuai dengan nomor urut antrian sehingga diharapkan antrian pelayananpun berjalan dengan baik, lancar dan adil.

Dari hasil keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilihat dari dimensi *Assurance* (jaminan) sudah baik. Terbukti dengan sikap petugas dalam melayani dengan adil, ramah, sopan, santun dan mendahului kepentingan pelanggan. Apalagi dengan diterapkannya budaya 5S

(senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta adanya duta pelayanan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima.

Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima (Sinambela, 2010) yaitu: Pemerintah yang bertugas melayani; Masyarakat yang dilayani pemerintah; Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik; Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; Resource yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan; Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat; Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka. Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti yang telah diuraikan dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Faktor Penghambat

Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tidak selalu berjalan sesuai dengan rencana yang diharapkan, ada juga permasalahan yang menjadi faktor penghambat, baik itu faktor internal atau faktor yang ada di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, dari hasil penelitian yang telah diuraikan diatas terdapat satu

indikator yang dirasa belum maksimal yaitu *Reability* (Kehandalan).

Reability merupakan kehandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat memberikan rasa percaya dan puas serta ketepatan waktu pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online*. Namun dalam dimensi *Reability* (Kehandalan) pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih terdapat kendala yang menghambat yaitu kurangnya personil yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masih dijumpai petugas yang memiliki tugas tumpang tindih, terlebih saat ada petugas yang tidak hadir pada saat itu, tentunya akan kewalahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Dari keterangan diatas, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penghambat dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah kurangnya jumlah pegawai sehingga terkadang terjadi tumpang tindih tugas sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat.

Upaya Dinas

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk mengatasi permasalahan kurangnya pegawai dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan membuka lowongan dan rekrutmen untuk tenaga harian lepas yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai sehingga dapat memenuhi kebutuhan kekurangan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang,

sehingga dapat memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan dapat menciptakan rasa puas, percaya kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian yang ada tentang Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat kendala yang menghambat proses pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online*.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu kurangnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat, terlebih saat permohonan dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat sedang banyak yang menyebabkan pegawai kewalahan, terlebih jika terdapat pegawai yang sedang izin tidak hadir.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam mengatasi faktor penghambat dalam proses Pelayanan Kartu

Identitas Anak (KIA) secara *online* adalah dengan membuka lowongan dan rekrutmen tenaga lepas harian yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan memaksimalkan proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam proses Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mempertahankan kualitas kinerja dan pegawai yang penulis nilai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga dengan mempertahankan hal yang sudah baik masyarakat akan merasakan puas dan percaya terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
2. Untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam hal kekurangan pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mencari dan menambah pegawai yang berkompeten, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kota Semarang.

3. Kepala Dinas aktif untuk memonitoring dan meninjau keadaan di lapangan serta kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengetahui keadaan dilapangan serta dapat mengevaluasi kekurangan yang ada demi meningkatnya kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aceng, U. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 4(1), 1–6.
- Creswell, J. . (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods-Approaches* (— 4th ed). Retrieved from http://www.drbramedkarcollege.ac.in/sites/default/files/Research-Design_Qualitative-Quantitative-and-Mixed-Methods-Approaches.pdf
- Gafar, M. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. *Phinisi Integration Review*, 4(1), 128–135. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/pir.v4i1.19378>
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revi). Yogyakarta: Gava Media.

- Hidayat, A. (2016). Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Dikelurahan Pelabuhan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 607–618.
- Irenes, M. M., & Setiamandani, E. D. (2019). Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 272–277.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Napitupulu, P. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Negeri, M. D. (2016). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Kartu Identitas Anak Nomor 2*.
- Pasaribu, R. R. S. (2018). Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 158–162.
- Pasolong, H. (2012). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelaja.
- Rita, Y. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 4(8), 175–183.
- Rohman, N., Lestari, E. W. T., & Ely Sufianti. (2021). Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Purwakarta. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1).
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta.
- (<https://indonesia.go.id/Cara.Membuat.KTP.Anak.atau.Kartu.Identitas.Anak> diakses (25/09/2020) pukul 16.44).
- (<https://www.kompasiana.com/> (diakses (28/09/2020) pukul 10.40)