DOI: https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v8i2.6521
P-ISSN: 2715-5218
E-ISSN: 3026-5622
Available Online at: http://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Fakultas Perlindungan Masyarakat
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah

Amreylia Irnadianis Hana Saputri

Inspektorat Kota Palangka Raya, Palangka Raya, Indonesia
Email: amreyliaihs@gmail.com

Received: (21-07-2026), Accepted: (04-11-2026), Published Online: (11-11-2026)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Palangka Raya. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan berbagai program pelayanan, masih terdapat fenomena rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya KIA, kurang optimalnya sosialisasi, serta adanya anggapan bahwa pengurusan administrasi kependudukan rumit dan memerlukan biaya. Kondisi tersebut menyebabkan masih terdapat kesenjangan antara target dan realisasi penerbitan KIA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) serta mengidentifikasi upaya yang diperlukan untuk mengefektifkan strategi tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara kepada informan kunci, yaitu kepala dinas, kepala bidang, staf pelayanan, dan masyarakat. Analisis dilakukan menggunakan kerangka teori ASOCA (Ability, Strength, Opportunity, Culture, Agility). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil telah menerapkan berbagai strategi, seperti layanan digital melalui SI-DOI, program jemput bola, serta kerja sama lintas sektor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital SI-DOI, pelayanan jemput bola, dan kerja sama lintas sektor telah menyediakan alternatif akses pelayanan KIA bagi masyarakat. Namun, pelaksanaannya belum menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara optimal akibat keterbatasan akses geografis, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat dan faktor budaya turut memengaruhi tingkat kepemilikan KIA. Upaya pengefektifan strategi dilakukan melalui peningkatan kapasitas aparatur, optimalisasi implementasi regulasi, penguatan inovasi pelayanan, pendekatan kultural, serta peningkatan responsivitas organisasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas strategi sangat ditentukan oleh sinergi antara aspek kelembagaan, sumber daya, dan pendekatan sosial dalam pelayanan publik.

Kata kunci: ASOCA; inovasi pelayanan; kartu identitas anak (KIA); strategi pelayanan publik

ABSTRACT

This study is motivated by the suboptimal level of public participation in the issuance of Child Identity Cards (Kartu Identitas Anak/KIA) in Palangka Raya City. Although the Department of Population and Civil Registration has implemented various service programs, several issues remain,

including low public awareness regarding the importance of KIA, inadequate socialization efforts, and public perceptions that population administration services are complicated and costly. These conditions have resulted in a gap between the targeted and actual realization of KIA issuance. This study aims to analyze the strategies implemented by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) in increasing the issuance of Child Identity Cards (KIA) and to identify the efforts needed to optimize the effectiveness of these strategies. This study employed a qualitative approach using interviews with key informants, including the head of the department, division heads, service staff, and members of the community. The analysis was conducted using the ASOCA framework (Ability, Strength, Opportunity, Culture, Agility). The findings indicate that Disdukcapil has implemented various strategies, such as digital services through SI-DOI, outreach service programs, and cross-sector collaboration. The findings indicate that the implementation of SI-DOI digital services, outreach services, and cross-sector collaboration has provided alternative channels for accessing KIA services. However, service coverage remains uneven due to geographical barriers, limited human resources, and inadequate supporting infrastructure. Their implementation has not been fully optimal due to several obstacles, including limited regional access, insufficient human resources, and uneven infrastructure availability. In addition, low public awareness and cultural factors also influence the level of KIA ownership. Efforts to enhance the effectiveness of the strategies include improving the capacity of public officials, optimizing regulatory implementation, strengthening service innovation, applying cultural approaches, and increasing organizational responsiveness. This study concludes that the effectiveness of the strategy is strongly determined by the synergy between institutional aspects, resources, and social approaches in public service delivery.

Keywords: *ASOCA; child identity card (KIA); public service strategy; service innovation*

PENDAHULUAN

Indonesia di kategorikan sebagai salah satu negara berkembang yang memiliki 286.693.693 jiwa berdasarkan data resmi tahun 2025 Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Di negara- negara berkembang seperti Indonesia maupun negara-negara maju lainnya masalah kependudukan merupakan masalah yang serius karena menyangkut berbagai segi. Indonesia sebagai negara yang berkembang harus menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan publik karena jumlah penduduk yang selalu meningkat setiap tahunnya (Badan Pusat Statistik, 2025) Menurut Ananta (1993) dalam (Hutasoit, 2017) Kependudukan merupakan bidang kajian yang mempelajari berbagai variabel demografi serta menelaah hubungan antara dinamika perubahan penduduk dengan beragam variabel lain, seperti sosial, ekonomi, politik, biologi, genetika, geografi, lingkungan, dan aspek-aspek terkait lainnya. Administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang wajib dipenuhi oleh negara untuk menjamin identitas hukum seluruh warga negara, termasuk anak-anak.

Pemenuhan hak atas identitas hukum anak merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak menetapkan Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai dokumen identitas resmi bagi anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Penerbitan KIA bertujuan memberikan pengakuan dan perlindungan hukum terhadap identitas anak sekaligus mempermudah akses terhadap berbagai pelayanan publik, termasuk pendidikan dan kesehatan (Rahman

& Bura, 2025). Namun, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap kepemilikan KIA.

Permasalahan tersebut juga ditemukan di Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024, sebanyak 68.646 anak (74,21%) telah memiliki KIA, sedangkan 23.856 anak (25,79%) belum memilikinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerataan kepemilikan KIA masih menjadi tantangan meskipun sebagian besar anak telah memiliki dokumen identitas tersebut. Hambatan yang dihadapi meliputi rendahnya kesadaran sebagian masyarakat, sosialisasi yang belum merata, keterbatasan sarana dan prasarana, serta perbedaan aksesibilitas pelayanan antarwilayah. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelayanan yang mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperluas jangkauan penerbitan KIA melalui inovasi pelayanan, sosialisasi, serta kerja sama lintas sektor.

Kota Palangka Raya adalah ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah dengan luas wilayah 2.853km^2 dan jumlah penduduk yang cukup padat yaitu terhitung dari tahun 2024 akhir mencapai 315.153 jiwa. Kepadatan penduduk yang bisa di katakan rata-rata 110 jiwa per km^2 , dengan kepadatan penduduk yang sangat banyak di Kecamatan Jekan Raya dan Pahandut sehingga mengakomodasi sebagian besar penduduk Kota Palangka Raya. Kota ini memiliki 5 kecamatan yaitu, Pahandut, Jekan Raya, Bukit Batu, Sabangau, dan Rakumpit, yang masing-masing memiliki karakteristik demografis dan tingkat kepadatan penduduk yang berbeda-beda. Kota Palangka Raya merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah yang terdiri atas lima kecamatan, yaitu Pahandut, Jekan Raya, Bukit Batu, Sabangau, dan Rakumpit, dengan karakteristik geografis dan persebaran penduduk yang berbeda-beda (Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, 2024). Kondisi tersebut menjadi salah satu tantangan dalam pemerataan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), karena masyarakat di wilayah yang jauh dari pusat pelayanan menghadapi keterbatasan akses. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Palangka Raya melaksanakan berbagai strategi, seperti pelayanan jemput bola, sosialisasi, dan pemanfaatan layanan digital, untuk memperluas jangkauan pelayanan serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan KIA. Wilayah kota ini juga masih banyak memiliki area hutan lindung dan konservasi yang memberikan keseimbangan antara urbanisasi dan lingkungan alam. Sebagai kota administratif dan pusat pemerintahan provinsi, Kota Palangka Raya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, 2024)

Sebagai implementasi teknis, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang menetapkan bahwa pemerintah daerah bertanggung jawab menerbitkan KIA serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Kota Palangka Raya menindaklanjuti ketentuan ini melalui Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menegaskan fungsi Disdukcapil dalam memastikan tertibnya dokumen kependudukan.

Kota Palangka Raya masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya ketertiban administrasi kependudukan. Disdukcapil Kota Palangka Raya terus berusaha mengoptimalkan kinerja nya dalam penerbitan dokumen kependudukan. Salah satu masalah administrasi yang sering terjadi yaitu dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), dengan masih banyak yang belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA). KIA memiliki kegunaan yang sama dengan KTP-el, yaitu untuk persyaratan mendaftar sekolah, pembuatan paspor, membuka rekening tabungan anak, serta berlaku untuk mendaftar BPJS danb layanan publik lainnya(Madjid et al., 2021). Pelaksanaan kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) telah menjadi salah satu upaya penting pemerintah dalam melindungi dan memenuhi hak-hak anak, meskipun program sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, namun dalam kenyataannya masih terdapat kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaannya. Permasalahan nyata yang terjadi adalah masih banyaknya anak-anak di Kota Palangka Raya yang belum memiliki KIA. Sama halnya dengan temuan Anindia et al. (2023) rendahnya partisipasi masyarakat dalam kepemilikan KIA dipengaruhi oleh kesadaran masyarakat, kondisi geografis, sarana prasarana, dan dukungan pemerintah. Dalam penelitian ini, masih ditemukan masyarakat yang belum menganggap KIA sebagai dokumen penting bagi anaknya. Sebagian masyarakat baru mengurus KIA Ketika dibutuhkan untuk keperluan tertentu, seperti pendaftaran sekolah atau akses layanan publik lainnya. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya KIA, tetapi juga karena keterbatasan sarana dan prasarana Disdukcapil Kota Palangka Raya, seperti sering terjadinya gangguan pada sistem jaringan yang menghambat proses penerbitan KIA. Upaya yang dilakukan Disdukcapil yaitu pelayanan pembuatan KIA ini telah diberikan secara gratis, sedangkan penyelesaian yang bervariasi tergantung banyaknya permohonan. Pemerintah kota juga terus-menerus melakukan sosialisasi melalui berbagai jalur, termasuk di sekolah-sekolah dan kecamatan, guna untuk menyadarkan dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang keberadaan dan manfaat dari KIA. Hal ini sejalan dengan pandangan Asadisarvestani (2026) yang menegaskan bahwa hambatan dalam administrasi kependudukan tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga tertanam dalam ketidaksetaraan structural, kerangka hukum dan faktor-faktor sosiokultural yang saling berinteraksi secara sinergis

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya (2024) dari 92.502 anak yang tersebar di 5 kecamatan yang ada, sudah 68.646 atau 74,21% anak telah memiliki KIA. Capaian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program KIA di Kota Palangka Raya termasuk dalam kategori “baik” jika dibandingkan dengan daerah lain. Capaian yang baik ini tidak menghilangkan urgensi penelitian, data menunjukkan masih ada 23.856 atau 25,79% dari jumlah anak yang ada di Kota Palangka Raya yang masih belum memiliki KIA. Secara presentase, capaian ini tegolong baik jika dibandingkan dengan beberapa daerah lain di Indonesia yang bahkan masih berada di bawah 50%. Pelaksanaan program KIA masih menghadapi berbagai kendala yang berpengaruh pada efektifitas dan kecepatan dalam penerbitannya. Salah satu permasalahan yang utama di Kota Palangka Raya mengenai penerbitan KIA yaitu kurang

optimalnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, sehingga informasi tentang kemudahan dan manfaat dari KIA belum tersebar merata. Kendala ini tidak hanya berdampak pada keluarga dan anak-anak yang membutuhkan, tetapi juga menjadi permasalahan bagi pemerintah dalam upaya perlindungan anak yang optimal.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai KIA memiliki variasi focus, metode, serta pendekatan yang digunakan. Maghfiroh meneliti strategi kelembagaan Disdukcapil dalam program KIA mengguakan pendekatan analis kebijakan (Richard Rumelt) (Maghfiroh et al., 2022). Pendekatan berbasis data ini relevan dengan temuan Verma et al. (2026) yang menunjukkan bahwa strategi pendaftaran yang menargetkan wilayah dan fasilitas dengan capaian terendah terbukti menghasilkan peningkatan cakupan yang paling signifikan, karena intervensi yang tepat sasaran mampu menjangkau kelompok yang paling rentan secara lebih efektif dibandingkan program yang bersifat seragam . Strategi adalah cara untuk mencapai tujuan organisasi yang dijelaskan dalam kebijakan dan program. Dalam proses perencanaan strategis, strategi adalah komponen utama. Mengingat bahwa semakin banyak fenomena yang menjadikan anak sebagai korban saat ini, upaya untuk memerangi pelindungan anak sangat penting. Adapun fenomena yang sudah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Palangka Raya sebagai instansi pengelola kartu identitas anak telah melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah serta dilanjutkan dengan jemput bola disetiap sosialisasi nya dengan tujuan untuk mendorong setiap peserta didik yang berusia dibawah 17 tahun untuk membuat KIA.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada tiga rumusan masalah, yaitu: (1) Bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)? (2) Apa saja kendala dan faktor pendukung yang dihadapi Disdukcapil Kota Palangka Raya dalam pelaksanaan penerbitan KIA? (3) Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas strategi Disdukcapil dalam penerbitan KIA? Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Disdukcapil Kota Palangka Raya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada penerbitan KIA melalui pendekatan ASOCA (*Ability, Strength, Opportunity, Culture,* dan *Agility*), mengidentifikasi kendala dan faktor pendukung dalam pelaksanaannya, serta menganalisis upaya yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas strategi pelayanan KIA agar dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya pada periode Agustus 2025 hingga Juni 2026 dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Sugiyono, 2022) Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran faktual mengenai pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi, serta data

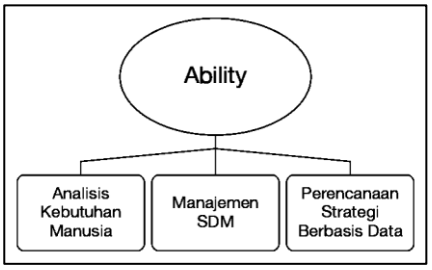
sekunder berupa dokumen pelayanan KIA, laporan kependudukan, data Badan Pusat Statistik (BPS), dan literatur ilmiah terkait. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui metode *purposive sampling* dan *incidental sampling*, dengan jumlah keseluruhan 10 orang yang terdiri atas 1 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 1 Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 1 Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, 1 staf/pegawai Disdukcapil, serta 6 masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi dari perspektif penyelenggara dan pengguna layanan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai strategi, kendala, serta pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Palangka Raya.

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi NVivo untuk mengelola dan mengategorikan data kualitatif, serta menggunakan kerangka analisis ASOCA (*Ability, Strength, Opportunity, Culture,* dan *Agility*) yang dikembangkan oleh Suradinata (2013) untuk menganalisis strategi Disdukcapil Kota Palangka Raya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Penerbitan Kartu Identitas Anak

1. *Ability* (Kemampuan)



Gambar 1. *Mind Map* Dimensi *Ability* (Kemampuan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan (*ability*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) tercermin melalui tiga aspek utama, yaitu analisis kebutuhan masyarakat, manajemen sumber daya manusia, dan perencanaan strategi berbasis data (Gatiningsih & Sutrisno, 2015). Berdasarkan kerangka analisis ASOCA yang dikembangkan Suradinata (2013), dimensi *Ability* menekankan kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan, mengelola sumber daya, dan merumuskan strategi berdasarkan kondisi yang dihadapi. Dalam konteks pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan Disdukcapil Kota Palangka Raya tercermin melalui analisis kebutuhan masyarakat, penguatan kapasitas aparatur, dan perencanaan pelayanan berbasis data kependudukan.

Pada aspek analisis kebutuhan masyarakat, Disdukcapil melakukan identifikasi permasalahan pelayanan melalui survei lapangan, evaluasi internal secara berkala, dan pemetaan hambatan yang dihadapi masyarakat. Hasil penelitian mengidentifikasi

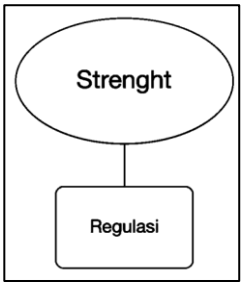
beberapa kendala utama, yaitu kesenjangan digital, luasnya wilayah pelayanan, serta ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan KIA. Sebagai tindak lanjut, Disdukcapil menyediakan panduan persyaratan, memanfaatkan *WhatsApp* sebagai media penyampaian informasi, serta mengembangkan layanan daring melalui SI-DOI. Langkah tersebut menunjukkan kemampuan organisasi dalam menerjemahkan kebutuhan masyarakat menjadi bentuk pelayanan yang lebih mudah diakses. Dengan demikian, analisis kebutuhan menjadi dasar penyesuaian strategi pelayanan untuk mengurangi hambatan administratif dan mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengurusan KIA.

Pada aspek manajemen sumber daya manusia, kemampuan Disdukcapil ditunjukkan melalui pemetaan kompetensi pegawai, identifikasi kebutuhan pelatihan, serta pengembangan kapasitas aparatur berdasarkan evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala. Penataan sumber daya manusia diarahkan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat, khususnya dalam memberikan informasi, menjelaskan persyaratan, dan membantu penyelesaian kendala administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan partisipasi masyarakat tidak hanya bergantung pada ketersediaan inovasi pelayanan, tetapi juga pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif dan mudah dipahami. Meskipun demikian, penguatan kapasitas aparatur masih diperlukan agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih optimal di tengah keterbatasan sumber daya manusia dan luasnya cakupan wilayah pelayanan.

Selanjutnya, pada aspek perencanaan strategi berbasis data, Disdukcapil memanfaatkan data kependudukan untuk mengidentifikasi kesenjangan kepemilikan KIA dan menentukan prioritas pelayanan. Perencanaan dilakukan dengan membandingkan jumlah anak usia 0–17 tahun dengan jumlah KIA yang telah diterbitkan pada setiap kecamatan. Berdasarkan Data Agregat Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024, sebanyak 68.646 anak (74,21%) telah memiliki KIA, sedangkan 23.856 anak (25,79%) belum memilikinya. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kelompok masyarakat yang perlu dijangkau melalui strategi pelayanan yang lebih terarah. Pemanfaatan data kependudukan menjadi dasar dalam menentukan sasaran sosialisasi, mengidentifikasi wilayah dengan capaian kepemilikan KIA yang rendah, serta merencanakan pelayanan jemput bola dan penguatan akses pelayanan digital.

Secara keseluruhan, dimensi *Ability* menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya telah memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengelola kompetensi aparatur, dan menyusun strategi pelayanan berdasarkan data kependudukan. Kemampuan tersebut menjadi modal penting dalam mendukung peningkatan partisipasi masyarakat pada penerbitan KIA. Namun, efektivitas pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan digital, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum meratanya akses pelayanan di wilayah yang sulit dijangkau. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas aparatur, peningkatan kualitas informasi pelayanan, serta optimalisasi perencanaan berbasis data agar strategi yang diterapkan dapat menjangkau masyarakat secara lebih merata.

2. *Strength* (Kekuatan)

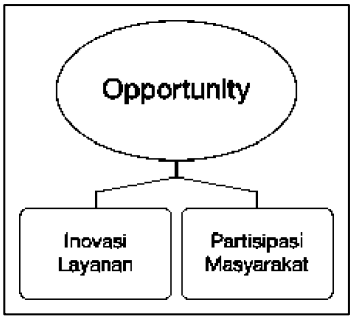


Gambar 2. *Mind Map* Dimensi *Strength* (Kekuatan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Strength* (kekuatan) dalam strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ditunjukkan melalui dukungan regulasi dan kewenangan kelembagaan dalam penyelenggaraan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak dan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menjadi landasan hukum bagi Disdukcapil dalam melaksanakan penerbitan KIA. Keberadaan regulasi tersebut memberikan kepastian hukum sekaligus memperkuat legitimasi kelembagaan dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi kependudukan anak.

Dukungan regulasi tersebut menjadi kekuatan institusional bagi Disdukcapil dalam menyelenggarakan pelayanan, mengembangkan mekanisme administrasi, serta membangun koordinasi dengan instansi terkait. Kejelasan kewenangan memungkinkan pelaksanaan program KIA dilakukan secara lebih terarah dan menjadi tanggung jawab kelembagaan yang berkelanjutan. Dengan demikian, kekuatan utama Disdukcapil tidak hanya terletak pada keberadaan peraturan, tetapi juga pada pemanfaatan dasar hukum tersebut untuk mendukung pelaksanaan strategi pelayanan. Meskipun demikian, dukungan regulasi perlu diimbangi dengan kemampuan organisasi dan pemanfaatan peluang kerja sama agar pelaksanaan program KIA dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas.

3. *Opportunity* (Peluang)



Gambar 3. *Mind Map* Dimensi *Opportunity* (Peluang)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Opportunity* (peluang) dalam strategi Disdukcapil Kota Palangka Raya berkaitan dengan potensi kerja sama lintas sektor,

pemanfaatan perkembangan teknologi informasi, dan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Peluang tersebut muncul melalui keberadaan sekolah, fasilitas kesehatan, pemerintah kecamatan dan kelurahan, serta berbagai saluran komunikasi yang dapat dimanfaatkan untuk memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil memanfaatkan peluang tersebut dengan mengembangkan inovasi pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat.

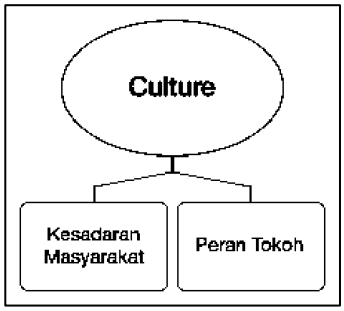
Pada aspek kerja sama lintas sektor, kemitraan dengan sekolah dan Dinas Pendidikan dimanfaatkan untuk mengidentifikasi siswa yang belum memiliki KIA melalui program Nakar Antah (Nampa Kartu Identitas Anak Itah). Sementara itu, kerja sama dengan rumah sakit dan puskesmas melalui program ANAK ITAH mendukung integrasi pelayanan administrasi kependudukan sejak kelahiran anak. Berdasarkan dokumentasi Disdukcapil Kota Palangka Raya tahun 2025, pelaksanaan kerja sama melalui program ANAK ITAH tercatat menghasilkan 276 KIA, sedangkan program Nakar Antah mencatat 131 KIA pada sekolah yang tercantum dalam laporan. Temuan tersebut menunjukkan adanya pemanfaatan jaringan kemitraan untuk memperluas saluran penerbitan KIA di luar pelayanan langsung pada kantor Disdukcapil.

Pada aspek pemanfaatan teknologi informasi, tersedianya saluran komunikasi digital membuka peluang bagi Disdukcapil untuk memperluas penyebaran informasi dan akses pelayanan. Peluang tersebut dimanfaatkan melalui layanan daring SI-DOI, penyampaian informasi persyaratan melalui WhatsApp, serta penggunaan media sosial untuk mendukung sosialisasi KIA. Di samping itu, pelayanan jemput bola menjadi strategi untuk menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap kantor pelayanan maupun layanan digital. Kombinasi pelayanan daring dan pelayanan langsung tersebut menunjukkan upaya Disdukcapil dalam menyesuaikan bentuk pelayanan dengan kondisi masyarakat yang beragam.

Pada aspek partisipasi masyarakat, hasil penelitian menunjukkan adanya respons positif dari sebagian masyarakat terhadap kemudahan akses pelayanan melalui inovasi digital, pelayanan jemput bola, dan kerja sama dengan lembaga pendidikan serta fasilitas kesehatan. Namun, peluang tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal karena masih terdapat keterbatasan literasi digital, ketimpangan akses pelayanan, dan rendahnya kesadaran sebagian masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan KIA. Oleh karena itu, pemanfaatan peluang eksternal perlu diperkuat melalui perluasan kemitraan, pemerataan sosialisasi, dan pengembangan pelayanan yang lebih inklusif.

Secara keseluruhan, dimensi *Opportunity* menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya memiliki peluang untuk meningkatkan jangkauan dan partisipasi masyarakat dalam penerbitan KIA melalui dukungan lingkungan eksternal. Inovasi pelayanan dan kolaborasi lintas sektor merupakan bentuk pemanfaatan peluang tersebut, sedangkan keberhasilannya tetap memerlukan dukungan kapasitas organisasi, pemerataan akses, serta kesadaran masyarakat. Dengan demikian, analisis *Opportunity* menekankan hubungan antara potensi eksternal, strategi pemanfaatannya, dan kontribusinya terhadap perluasan akses pelayanan KIA.

4. *Culture* (Budaya)



Gambar 4. *Mind Map* Dimensi *Culture* (Kebudayaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Culture* (budaya) dalam strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap administrasi kependudukan serta pemanfaatan peran tokoh masyarakat dalam mendukung sosialisasi Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan temuan penelitian, perbedaan pemahaman mengenai pentingnya KIA dan pandangan terhadap prosedur administrasi menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, pendekatan sosial budaya diperlukan agar strategi komunikasi dan pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan serta karakteristik masyarakat yang menjadi sasaran program.

Pada indikator kesadaran masyarakat, hasil penelitian mengidentifikasi bahwa sebagian masyarakat yang tercakup dalam penelitian belum sepenuhnya memahami fungsi dan manfaat KIA sebagai dokumen identitas resmi anak. Masih ditemukan pandangan bahwa keberadaan Kartu Keluarga sudah memadai sebagai dokumen identitas anak sehingga pengurusan KIA belum dianggap sebagai kebutuhan yang mendesak. Selain itu, hasil wawancara mengungkap adanya persepsi di lingkungan sebagian informan bahwa pengurusan dokumen kependudukan memerlukan prosedur yang rumit dan biaya tambahan. Persepsi tersebut perlu dibedakan dari ketentuan pelayanan yang sebenarnya, karena penerbitan KIA oleh Disdukcapil tidak dipungut biaya. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan partisipasi masyarakat tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan dan aksesibilitas pelayanan, tetapi juga dengan pemahaman serta persepsi masyarakat terhadap administrasi kependudukan. Meskipun demikian, temuan tersebut terbatas pada informasi yang diperoleh selama penelitian dan tidak dapat digeneralisasikan sebagai pandangan seluruh masyarakat Kota Palangka Raya.

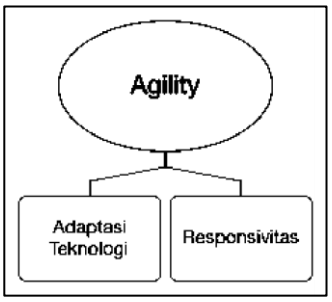
Pada indikator peran tokoh masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya memanfaatkan pendekatan komunikasi berbasis masyarakat dengan melibatkan tokoh adat, tokoh agama, serta unsur pemerintahan setempat, termasuk RT/RW, dalam mendukung sosialisasi penerbitan KIA. Salah satu bentuk pelaksanaan strategi tersebut terlihat melalui kegiatan sosialisasi yang melibatkan tokoh adat bersama unsur pemerintah daerah, sebagaimana didokumentasikan dalam penelitian. Pelibatan tokoh masyarakat menunjukkan adanya upaya Disdukcapil untuk menggunakan saluran komunikasi yang lebih dekat dengan

kehidupan sosial warga. Pendekatan ini berpotensi membantu penyampaian informasi mengenai manfaat, persyaratan, dan prosedur penerbitan KIA kepada masyarakat yang belum terjangkau secara optimal oleh sosialisasi formal.

Secara analitis, keterlibatan tokoh masyarakat dapat dipahami sebagai bentuk penyesuaian strategi pelayanan terhadap lingkungan sosial setempat. Namun, dokumentasi kegiatan dan hasil wawancara yang tersedia belum cukup untuk mengukur seberapa besar pengaruh keterlibatan tokoh tersebut terhadap perubahan kesadaran maupun peningkatan kepemilikan KIA. Oleh karena itu, pelibatan tokoh masyarakat dalam penelitian ini diposisikan sebagai strategi komunikasi dan perluasan jangkauan sosialisasi, bukan sebagai bukti langsung peningkatan partisipasi masyarakat secara kuantitatif.

Secara keseluruhan, dimensi *Culture* menunjukkan bahwa peningkatan partisipasi masyarakat dalam penerbitan KIA memerlukan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada kemudahan prosedur pelayanan, tetapi juga mempertimbangkan pemahaman dan persepsi masyarakat. Strategi Disdukcapil melalui penyampaian informasi yang sederhana, penjelasan mengenai pelayanan gratis, serta pelibatan tokoh masyarakat merupakan upaya untuk membangun komunikasi pelayanan yang lebih mudah dijangkau dan dipahami. Penguatan sosialisasi yang berkelanjutan dan disesuaikan dengan kondisi sosial masyarakat diperlukan agar pemahaman mengenai pentingnya KIA dapat semakin merata.

5. *Agility* (Kecerdasan)



Gambar 5. *Mind Map* Dimensi *Agility* (Kecerdasan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Agility* dalam strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tercermin melalui kemampuan organisasi dalam menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi serta merespons kebutuhan masyarakat pada penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Kemampuan tersebut ditunjukkan melalui dua indikator utama, yaitu adaptasi teknologi dan responsivitas pelayanan, yang berperan dalam mendukung fleksibilitas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Pada indikator adaptasi teknologi, Disdukcapil Kota Palangka Raya telah mengembangkan pelayanan berbasis digital melalui sistem SI-DOI yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring. Pemanfaatan teknologi tersebut didukung oleh integrasi data kependudukan, penyediaan informasi

persyaratan melalui media komunikasi digital, serta penguatan kompetensi teknis aparatur dalam mengoperasikan sistem pelayanan. Di samping itu, pelayanan jemput bola tetap dilaksanakan untuk menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses teknologi maupun kendala geografis. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi organisasi tidak hanya diwujudkan melalui digitalisasi, tetapi juga melalui penyesuaian mekanisme pelayanan dengan kondisi masyarakat. Meskipun demikian, kesenjangan digital dan keterbatasan sarana pelayanan masih menjadi tantangan dalam pemerataan akses penerbitan KIA.

Pada indikator responsivitas, Disdukcapil menunjukkan upaya dalam menanggapi kebutuhan dan kendala administratif masyarakat melalui penyediaan saluran komunikasi WhatsApp, media sosial resmi, serta pendampingan langsung oleh petugas pelayanan. Hasil penelitian mengidentifikasi adanya upaya pemberian informasi mengenai persyaratan administrasi dan penanganan kendala kelengkapan dokumen agar masyarakat dapat mempersiapkan permohonan KIA dengan lebih baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responsivitas organisasi berperan dalam mengurangi hambatan komunikasi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Namun, penelitian ini tidak secara khusus mengukur waktu penyelesaian maupun kecepatan respons pelayanan sehingga efektivitas responsivitas lebih tepat dipahami berdasarkan bentuk penyesuaian dan kemudahan akses pelayanan yang ditemukan selama penelitian.

Secara keseluruhan, dimensi *Agility* menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya telah melakukan penyesuaian strategi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital dan penguatan komunikasi dengan masyarakat. Kedua aspek tersebut mendukung penyelenggaraan pelayanan KIA yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas aparatur, dan penyediaan alternatif pelayanan secara langsung masih diperlukan agar kemampuan adaptasi dan responsivitas organisasi dapat mendukung peningkatan partisipasi masyarakat secara lebih merata.

Tabel 1. Matriks ASOCA

Faktor Internal / **Faktor Eksternal**	***Ability*** **(Kemampuan)**	***Strengths*** **(Kekuatan)**	***Agility*** **(Kecerdasan)**
Opportunities **(Peluang)**	Menggunakan kemampuan SDM Disdukcapil untuk memanfaatkan peluang seperti layanan SI-DOI, Program jemput bola dan kerja sama antar Lembaga atau rumah sakit.	Menggunakan kekuatan regulasi, seperti Permendagri No. 2 Tahun 2016, untuk dasar hukum dan memperluas akses KIA.	Menggunakan kecerdasan organisasi untuk mengoptimalkan jangkauan layanan digital dan jemput bola diwilayah terpencil.

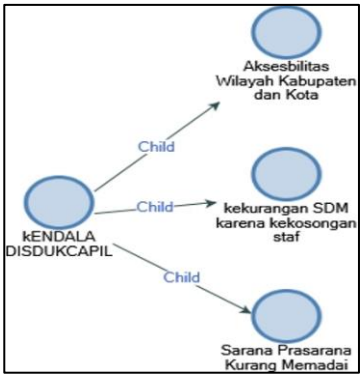
Culture **(Budaya)**	Melihat kemampun SDM untuk menghadapi tuntutan sosial budaya, seperti adaptasi pendekatan komunikasi dengan tokoh masyarakat dan warga	Menggunakan kekuatan regulasi untuk mendukung perubahan budaya dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya KIA	Menggunakan kecerdasan untuk menyesuaikan strategi pelayanan dengan dinamika budaya lokal dan memastikan adaptasi cepat terhadap perubahan masyarakat

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan table matriks ASOCA, terlihat bagaimana Disdukcapil memanfaatkan kemampuan dan kekuatan internal, memaksimalkan peluang eksternal, serta menyesuaikan strategi dengan budaya dan kecerdasan organisasi. Analisis ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan strategi dan menjadi dasar untuk Menyusun rekomendasi peningkatan partisipasi masyarakat dalam penerbitan KIA.

B. Kendala dan Faktor Pendukung yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam Pelaksanaan Penerbitan Kartu Identitas Anak

1. Kendala



Gambar 6. Hasil Analisis Nvivo Kendala Pelaksanaan Pelayanan

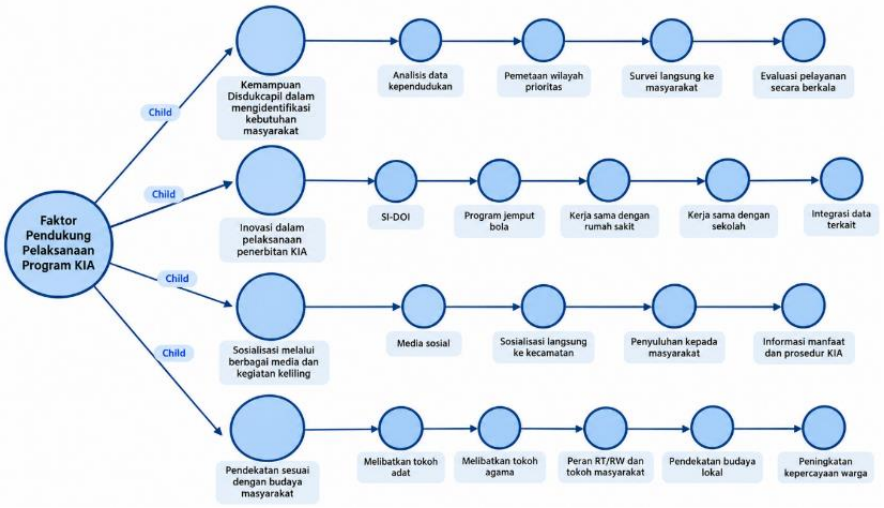
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam pelaksanaan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan permasalahan yang saling berkaitan antara aspek geografis, kapasitas kelembagaan, dan partisipasi masyarakat. Berdasarkan sintesis hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta pengelompokan data melalui NVivo, hambatan pelayanan tidak berdiri secara terpisah, melainkan saling memengaruhi dalam menentukan jangkauan dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pada aspek aksesibilitas, luasnya wilayah pelayanan dan perbedaan kondisi geografis menyebabkan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota menghadapi keterbatasan dalam memperoleh pelayanan secara langsung. Kondisi tersebut berkaitan

dengan kesenjangan digital karena sebagian masyarakat juga belum terbiasa menggunakan layanan administrasi kependudukan secara daring. Dengan demikian, ketersediaan pelayanan digital belum sepenuhnya mengatasi hambatan geografis apabila tidak disertai kemampuan masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan teknologi. Permasalahan ini semakin kompleks akibat keterbatasan kapasitas operasional, terutama kekurangan tenaga pelayanan dan sarana pendukung kegiatan lapangan. Hasil penelitian mencatat bahwa Disdukcapil memiliki dua unit perangkat biometrik bergerak yang digunakan secara bergantian, sehingga pelaksanaan pelayanan di wilayah yang berjauhan harus menyesuaikan ketersediaan peralatan dan petugas.

Secara keseluruhan, kendala penerbitan KIA di Kota Palangka Raya memperlihatkan adanya keterkaitan antara keterbatasan sumber daya pelayanan, ketimpangan akses, dan pemahaman masyarakat. Temuan tersebut memperkuat hasil analisis ASOCA bahwa kemampuan organisasi (*Ability*), persepsi sosial masyarakat (*Culture*), serta adaptasi dan responsivitas pelayanan (*Agility*) perlu diperhatikan secara terpadu. Oleh karena itu, permasalahan utama bukan semata-mata belum tersedianya inovasi pelayanan, melainkan belum optimalnya pemerataan akses dan pemanfaatan layanan oleh seluruh kelompok masyarakat. Sintesis ini menjadi dasar untuk merumuskan upaya peningkatan efektivitas strategi Disdukcapil dalam penerbitan KIA.

2. Faktor Pendukung



Gambar 7. Hasil Analisis Nvivo Faktor Pendukung Pelaksanaan Program

Berdasarkan hasil analisis NVivo, terdapat beberapa faktor pendukung yang berkontribusi terhadap keberhasilan Disdukcapil Kota Palangka Raya dalam meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Faktor pertama adalah kemampuan Disdukcapil dalam menganalisis kebutuhan masyarakat melalui pemetaan data kependudukan, survei lapangan, dan evaluasi berkala. Kepala Dinas menyatakan bahwa pemetaan masalah dilakukan secara terstruktur dengan menganalisis data kependudukan, membandingkan jumlah anak usia 0–17 tahun yang tercatat dengan jumlah KIA yang sudah diterbitkan. Melalui analisis tersebut, Disdukcapil dapat

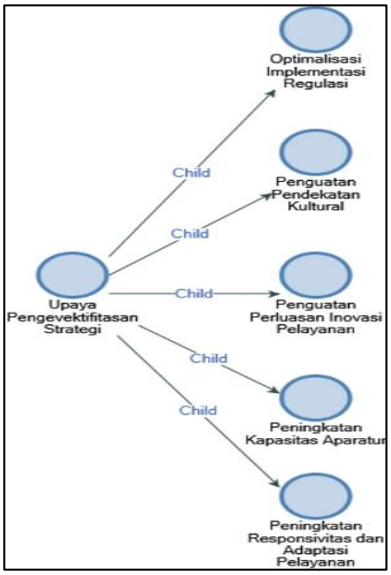
mengidentifikasi wilayah dengan capaian KIA rendah dan menentukan strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran. Inovasi pelayanan yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Inovasi tersebut meliputi penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) yang memungkinkan pendaftaran dan pengunggahan dokumen secara daring, program layanan jemput bola menggunakan alat biometrik mobile ke wilayah terpencil, serta sistem notifikasi yang mempercepat proses pelayanan. Pemanfaatan layanan digital SI-DOI menjadi salah satu faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan KIA karena menyediakan alternatif pengajuan permohonan secara daring. Berdasarkan laporan Disdukcapil Kota Palangka Raya, jumlah permohonan melalui SI-DOI tercatat sebanyak 1.243 pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 3.876 pada tahun 2024. Sementara itu, persentase penyelesaian permohonan tercatat sebesar 76,59% pada tahun 2023, 78,62% pada tahun 2024, dan 84,85% pada Semester I tahun 2025. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan penggunaan layanan digital antara tahun 2023 dan 2024 serta perkembangan persentase penyelesaian permohonan selama periode pengamatan. Meskipun demikian, data tersebut belum dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa penerapan SI-DOI secara langsung mempercepat waktu penerbitan KIA karena penelitian tidak melakukan pengukuran durasi penyelesaian pelayanan.

Keberhasilan program juga didukung oleh kerja sama lintas sektor dengan sekolah, rumah sakit, puskesmas, pemerintah kecamatan, serta organisasi masyarakat seperti KLIK PEKKA. Melalui kolaborasi ini, proses pendataan anak yang belum memiliki KIA dan pencatatan bayi baru lahir dapat dilakukan secara lebih cepat dan terintegrasi. Sekolah berperan dalam mengidentifikasi siswa yang belum memiliki KIA, sedangkan rumah sakit dan puskesmas membantu integrasi data kelahiran ke dalam sistem administrasi kependudukan sehingga proses penerbitan KIA menjadi lebih efisien.

Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial, kegiatan keliling, dan pendekatan langsung kepada masyarakat. Kepala Dinas menjelaskan bahwa sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media sosial, tetapi juga dengan turun langsung ke setiap kecamatan untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Strategi ini membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan prosedur penerbitan KIA, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan akses informasi digital.

Pendekatan budaya menjadi faktor pendukung yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap program KIA. Disdukcapil melibatkan tokoh adat, tokoh agama, tokoh masyarakat, serta forum sosial kemasyarakatan sebagai mitra sosialisasi. Kepala Dinas menegaskan bahwa masyarakat Kalimantan Tengah sangat menghormati tokoh adat, tokoh agama, dan pemuka masyarakat, sehingga strategi yang diterapkan adalah melibatkan mereka sebagai agen sosialisasi. Pendekatan ini terbukti efektif dalam membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penerbitan KIA di Kota Palangka Raya.

C. Upaya Pengefektifan Strategi Disdukcapil dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)



Gambar 8. Hasil Analisis Menggunakan Nvivo Mengenai Upaya Pengevektifitasan Strategi Pelaksanaan Program

Berdasarkan hasil analisis NVivo, upaya pengefektifan strategi Disdukcapil Kota Palangka Raya dalam meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dilakukan melalui lima aspek utama, yaitu peningkatan kapasitas aparatur, optimalisasi implementasi regulasi, penguatan inovasi pelayanan, pendekatan kultural, serta peningkatan responsivitas dan adaptabilitas pelayanan. Pada aspek ability, peningkatan kompetensi aparatur menjadi langkah penting dalam menghadapi tantangan pelayanan. Kepala Dinas menyatakan bahwa kemampuan pegawai sudah cukup solid dalam menganalisis kebutuhan dan masalah pelayanan, meski masih ada ruang untuk terus ditingkatkan mengingat tantangan lokal seperti luasnya wilayah kota. Oleh karena itu, pelatihan teknis, penguasaan sistem SI-DOI, serta peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan terus dilakukan.

Pada aspek strength, implementasi regulasi diperkuat melalui penerapan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 yang didukung dengan sosialisasi kepada masyarakat. Kepala Dinas menyebutkan bahwa peraturan tentang KIA telah berkontribusi sekitar 80–90% dalam peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan anak, meskipun masih diperlukan peningkatan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya KIA. Pada aspek opportunity, Disdukcapil mengembangkan inovasi berupa layanan SI-DOI, program jemput bola, Nakar Antah, serta ANAK ITAH yang terintegrasi dengan sekolah, rumah sakit, dan puskesmas. Kepala Dinas menjelaskan bahwa Disdukcapil telah mengembangkan inovasi layanan online SI-DOI dan pelayanan jemput bola ke kecamatan terpencil, sementara masyarakat juga mengakui bahwa pendaftaran secara online membuat prosesnya jauh lebih mudah dan tidak perlu mengantre panjang.

Pada aspek culture, Disdukcapil mengoptimalkan pendekatan budaya dengan melibatkan tokoh adat, tokoh agama, RT/RW, dan tokoh masyarakat sebagai agen

sosialisasi. Kepala Dinas menyatakan bahwa pelibatan tokoh adat, tokoh agama, dan pemuka masyarakat menjadi strategi karena pesan dari figur yang dihormati lebih mudah diterima. Pendekatan ini terbukti meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap program KIA, khususnya di wilayah yang masih kuat memegang nilai-nilai adat. Selanjutnya, pada aspek agility, Disdukcapil terus meningkatkan responsivitas pelayanan melalui layanan WhatsApp, media sosial, serta pengembangan sistem pelayanan digital yang lebih terintegrasi agar mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat.

Berdasarkan data Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024, sebanyak 68.646 anak (74,21%) tercatat telah memiliki KIA, sedangkan 23.856 anak (25,79%) belum memilikinya. Capaian tersebut memberikan gambaran mengenai kondisi kepemilikan KIA yang menjadi dasar dalam mengevaluasi kebutuhan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur, dukungan regulasi, inovasi pelayanan, pendekatan sosial budaya, dan responsivitas organisasi merupakan komponen yang saling melengkapi dalam pelaksanaan strategi Disdukcapil. Namun, kontribusi masing-masing komponen terhadap perubahan tingkat kepemilikan KIA belum dapat ditentukan secara kuantitatif. Oleh karena itu, optimalisasi strategi perlu diarahkan pada pemerataan akses pelayanan, penguatan kapasitas kelembagaan, dan perluasan jangkauan masyarakat yang belum memiliki KIA.

D. Hasil Triangulasi Data Penelitian

Berdasarkan hasil triangulasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mempercepat penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) telah dilaksanakan melalui penguatan kelembagaan, inovasi pelayanan, kerja sama lintas sektor, serta pendekatan sosial budaya. Triangulasi menunjukkan bahwa temuan penelitian memiliki tingkat keabsahan yang baik karena informasi dari wawancara dikonfirmasi melalui hasil observasi lapangan dan dokumen pendukung. Analisis menggunakan teori ASOCA *(Ability, Strength, Opportunity, Culture,* dan *Agility*) memperlihatkan bahwa strategi yang diterapkan saling melengkapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan KIA.

Pada dimensi *Ability*, Disdukcapil telah mampu menganalisis kebutuhan masyarakat melalui pemetaan data kependudukan, survei lapangan, dan evaluasi berkala. Perencanaan pelayanan dilakukan dengan membandingkan jumlah anak usia 0–17 tahun dengan jumlah KIA yang telah diterbitkan sehingga wilayah dengan capaian rendah dapat diprioritaskan melalui program jemput bola, sosialisasi, maupun layanan digital. Pada dimensi Strength, implementasi program didukung oleh Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 dan Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 4 Tahun 2016 yang menjadi dasar pelaksanaan penerbitan KIA sekaligus memperkuat koordinasi dengan sekolah, puskesmas, rumah sakit, dan instansi terkait melalui program ANAK ITAH dan Nakar Antah.

Pada dimensi *Opportunity*, berbagai inovasi pelayanan seperti SI-DOI, layanan jemput bola, kerja sama dengan sekolah, dan fasilitas kesehatan telah mempermudah

akses masyarakat terhadap pelayanan KIA. Pada dimensi *Opportunity*, penerapan SI-DOI, pelayanan jemput bola, serta kerja sama dengan sekolah dan fasilitas kesehatan menunjukkan adanya upaya Disdukcapil dalam menyediakan alternatif pelayanan dan memperluas jangkauan penerbitan KIA. Hasil wawancara dan observasi menggambarkan bahwa penyediaan berbagai saluran pelayanan memberikan pilihan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Sementara itu, data dokumentasi menunjukkan bahwa sebanyak 68.646 anak (74,21%) telah memiliki KIA pada Semester II Tahun 2024. Data tersebut merupakan gambaran capaian kepemilikan KIA pada periode pengamatan dan belum dapat digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh setiap inovasi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat.

Sementara itu, pada dimensi Culture, penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat persepsi masyarakat yang menganggap KIA belum penting atau proses pengurusannya rumit. Oleh karena itu, Disdukcapil melibatkan tokoh adat, tokoh agama, RT/RW, dan tokoh masyarakat dalam kegiatan sosialisasi agar informasi lebih mudah diterima sesuai karakteristik sosial budaya masyarakat setempat.

Pada dimensi *Agility*, Disdukcapil telah menunjukkan kemampuan beradaptasi melalui pemanfaatan layanan SI-DOI, komunikasi melalui WhatsApp dan media sosial, serta pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, hasil triangulasi juga mengidentifikasi beberapa kendala yang masih dihadapi, yaitu luasnya wilayah pelayanan, kesenjangan digital, keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta sosialisasi yang belum merata. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan KIA memerlukan penguatan kapasitas aparatur, perluasan layanan bergerak, pemerataan akses informasi, serta pengembangan inovasi pelayanan yang lebih inklusif. Secara keseluruhan, hasil triangulasi menunjukkan adanya kesesuaian antara informasi mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan, hasil observasi lapangan, dan dokumentasi program dalam menggambarkan upaya Disdukcapil Kota Palangka Raya memperluas akses pelayanan KIA. Namun, pemerataan pelayanan masih menghadapi hambatan geografis, keterbatasan sumber daya, dan kesenjangan digital. Oleh karena itu, temuan penelitian lebih tepat menunjukkan bentuk pelaksanaan strategi serta faktor pendukung dan penghambatnya, bukan mengukur secara langsung besarnya efektivitas strategi terhadap peningkatan kepemilikan KIA.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis ASOCA (*Ability, Strength, Opportunity, Culture,* dan *Agility*), strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dilaksanakan melalui penguatan kapasitas kelembagaan, pemanfaatan data kependudukan, inovasi pelayanan, dan kerja sama lintas sektor. Pada dimensi *Ability*, kemampuan organisasi tercermin melalui identifikasi kebutuhan masyarakat, pengelolaan sumber daya manusia, dan perencanaan berbasis data. Dimensi *Strength* ditunjukkan melalui dukungan regulasi sebagai landasan pelaksanaan pelayanan, sedangkan *Opportunity* dimanfaatkan melalui pengembangan layanan SI-DOI, pelayanan jemput bola, serta kerja sama

dengan sekolah dan fasilitas kesehatan melalui program Nakar Antah dan ANAK ITAH. Dimensi *Culture* memperlihatkan pentingnya pendekatan sosial budaya dan pelibatan tokoh masyarakat dalam sosialisasi KIA, sementara *Agility* tercermin melalui adaptasi teknologi dan responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan strategi tersebut masih menghadapi kendala yang saling berkaitan, terutama luasnya wilayah pelayanan, kesenjangan digital, keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya KIA. Di sisi lain, dukungan regulasi, kemampuan pemetaan data kependudukan, inovasi pelayanan, dan kerja sama lintas sektor menjadi faktor pendukung dalam memperluas jangkauan pelayanan. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Palangka Raya Semester II Tahun 2024, sebanyak 68.646 anak (74,21%) telah memiliki KIA, sedangkan 23.856 anak (25,79%) belum memilikinya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerataan kepemilikan KIA masih memerlukan perhatian, khususnya pada kelompok masyarakat yang menghadapi keterbatasan akses pelayanan.

Upaya peningkatan efektivitas strategi perlu diprioritaskan melalui penguatan kompetensi aparatur, optimalisasi sarana pelayanan bergerak, pengembangan layanan digital yang tetap disertai alternatif pelayanan langsung, serta perluasan sosialisasi dan kerja sama lintas sektor. Pemanfaatan data kependudukan untuk menentukan wilayah prioritas juga diperlukan agar pelayanan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan partisipasi masyarakat dalam penerbitan KIA memerlukan keterpaduan antara kapasitas kelembagaan, pemerataan akses, dan pendekatan sosial yang berkelanjutan. Penelitian ini menunjukkan bentuk strategi dan faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya, tetapi belum mengukur secara khusus besarnya pengaruh setiap strategi terhadap perubahan kepemilikan maupun durasi penerbitan KIA.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

Anindia, R., Warsono, H., & Santoso, R. S. (2023). Partisipasi masyarakat dalam kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA): Studi kasus Kecamatan Boja Kabupaten Kendal. *Journal of Public Policy and Management Review, 12*(4), 246–263. https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41163

Aniyie, I. A. (2026). Legal pluralism and child identity: The interplay of Igbo worldview and English traditions in Chinweze & Anor v Masi & Anor. *Journal of Asian and African Studies, 61*(3), 2291–2308. https://doi.org/10.1177/00219096251339092

Asadisarvestani, K. (2026). Structural, economic, and socio-cultural barriers to birth and death registration in Iran: A qualitative study. *International Journal for Equity in Health, 25*, Article 25. https://doi.org/10.1186/s12939-025-02744-4

Madjid, U., Nurrahman, A., & Effendi, R. (2021). Implementasi program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Registratie, 3*(1), 41–53. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v3i1.2361

Maghfiroh, A. F., Mulyani, S., & Fadlurrahman. (2022). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang dalam mendukung pelaksanaan program Kartu Identitas Anak. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN), 6*(1), 1–9. https://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/2488/pdf

Rahman, S., & Bura, A. F. (2025). Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri dalam peningkatan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Registratie, 7*(1), 35–49. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i1.5560

Setiawan, M. R. (2025). Penerapan deep learning untuk analisis big data kependudukan: Menuju efisiensi dan akurasi pelayanan pemerintah. *Jurnal Registratie, 7*(2), 111–127. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5572

Verma, S., Jana, S., Kamal, R., Dwivedi, L. K., & Halli, S. S. (2026). Strengthening civil registration through grassroots health institutions in India. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 23*(2), Article 257. https://doi.org/10.3390/ijerph23020257

Buku

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. (2024). *Data agregat kependudukan Kota Palangka Raya semester II tahun 2024* [Laporan internal tidak dipublikasikan].

Gatiningsih, & Sutrisno. (2015). *Kependudukan dan ketenagakerjaan*. IPDN Press.

Hutasoit, I. (2017). *Pengantar ilmu kependudukan*. Alfabeta.

Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Harfa Creative.

Suradinata, E. (2013). Analisis kepemimpinan strategi pengambilan keputusan & metode analisis: ASOCA (ability, strenght, opportunities, culture, agility). Alqaprint.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.

Website

Badan Pusat Statistik. (2025). *Statistik Indonesia 2025*. From Badan Pusat Statistik: https://www.bps.go.id/assets/publication/2025/02/28/8cfe1a589ad3693396d3db9f/statistik-indonesia-2025.html

Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya. (2024). *Kota Palangka Raya dalam angka 2024*. From BPS Kota Palangka Raya: https://palangkakota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/09f2c9a384239c19e41f2153/kota-palangka-raya-dalam-angka-2024.html

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak*. From JDIH BPK: https://peraturan.bpk.go.id/Details/248391/permendagri-no-2-tahun-2016

Pemerintah Kota Palangka Raya. (2016). *Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*. From JDIH BPK: https://peraturan.bpk.go.id/Details/12115/perda-kota-palangkaraya-no-

4-tahun-2016

Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. From JDIH BPK: https://peraturan.bpk.go.id/Details/40202/uu-no-23-tahun-2006

Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. From JDIH Kementerian Keuangan: https://jdih.kemenkeu.go.id/dok/uu-24-tahun-2013