

PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Maria Melcilin Irenes; Emei Dwinanarhati Setiamandani

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: santiirenes06@gmail.com

Abstrak: Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat langsung dapat melihat dan menilai sistem kerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Berdasarkan berbagai fenomena yang ada terlihat bahwa pemerintah sebagai penyedia pelayanan tidak luput dari masalah ini. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, KK dan salah satunya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan demikian yang diharapkan oleh masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yakni kesederhanaan, kejelasan, adanya kepastian waktu, pelayanan berkualitas, kepastian hasil, transparansi, dan sah secara hukum. Pelayanan merupakan semua bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik sebagai wujud upaya dalam kebutuhan publik dan ketentuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan melalui data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, dan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian 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.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Kartu Identitas Anak

Abstract: Public service is the most visible benchmark for government performance. The community can immediately assess and also see the work system that provided by the government to the community. Based on various phenomena, it can be seen that the government as a service provider does some various administrative services, such as KTP services, KK and one of them is the service of making a Children's Identity Card (KIA). Therefore, the community expected simplicity, clarity, the availability of time, quality service, certainty of results, transparency, and lawfulness for the Children's Identity Card (KIA) making. While, Service is all forms of activities that carried out by public service providers as a manifestation of efforts to fulfill public needs and also the implementation of statutory provisions. The research method used are qualitative research methods, data collected through primary data and secondary data, data collection techniques through observation, interviews, and documentation, the sampling technique used purposive sampling, and the validity of the data using triangulation techniques. Based on the results of the research that services in the Civil Register Department Office of Malang City are related to the services of Children's Identity Card (KIA) that already seen from the standard of service and the efforts made by the government of the Department of Population and Civil Registration Department of Malang City to make better and better quality services.

Keywords: Public Services; Children's Identity Card

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga Negara masyarakat dan penduduk dalam memenuhi setiap hak dan kebutuhan dasarnya yang sesuai dengan kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik harus dilakukan penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan seiring harapan dan tuntutan seluruh warga masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik.

Selain pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan dasar warga, pelayanan juga harus mencapai sebuah tujuan negara yang pengertian pelayanan publik merupakan pelayanan untuk mencapai tujuan pemerintahan lebih strategis. sekarang ini pemerintah banyak mendapat kritikan dan masukan public terutama dalam hal pelayanan yang menuntut para aparatur negara sebagai wujud pelayanan masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang baik menuju *good governance*, dimana menginginkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah. Oleh sebab itu, pemerintah melaksanakan pelayan sesuai dengan subtansi administrasi (Dwiyanto, 2015:20). Sebagai upaya melaksanakan pelayan sesuai dengan subtansi administrasi, Rohman dan Hanafi (2019) mengatakan bahwa pelayanan akan berkualitas apabila didukung beberapa hal penting, diantaranya keramahan dan kesopanan petugas pemberi layanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan KEPMENPAN No. 63 / 2003 Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan meliputi kesederhanaan dimana dalam prosedur pelayanan public prosesnya mudah di pahami, dan mudah dikerjakan. Selain itu juga prinsip pelayanan public mencakup kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan public dalam kurun waktu yang yang ditentukan, dan juga kejelasan dimana dalam hal kejelasan mencakup persyaratan administrative pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik (Mukarom, 2015:84).

Prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan KEPMENPAN No. 63 / 2003 Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan meliputi kesederhanaan dimana dalam prosedur pelayanan public prosesnya tidak berbelit-belit, mudah di pahami, dan mudah dilaksanakan. Selain itu juga prinsip pelayanan public mencakup kepastian waktu dalam pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan, dan juga kejelasan yang harus mencakup persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang untuk bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Mukarom, 2015:84).

Selain adanya prinsip dalam pelayanan publik, harus dipenetapan sesuai standar pelayanan public, yang dimana merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus wajib dipatuhi. Standar pelayanan meliputi hal-hal seperti: prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Selain prosedur ada juga waktu penyelesaian, serta sarana pelayanan (Mukarom, 2015:85). Penetapan standar pelayanan isu yang sangat penting dalam proses pengembangan system pelayanan publik di Negara Kesatuan. Input pelayanan penting untuk standarnisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan perlu mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. (Dwiyanto, 2015: 35).

Sesuai Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA yang isinya merupakan Pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan public untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak, serta Pemerintah berkewajiban memberikan identitas kepada anak dalam mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan public untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Pada saat ini pemerintah berkewajiban memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga Negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, Menurut Sugiyono, (2014: 9) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme*,

digunakan peneliti pada kondisi obyek yang alami, (sebagai lawannya adalah eksperimen) peneliti adalah sebagai instrument. Data tersebut dikumpulkan melalui data primer data skunder yang dikumpulkan sendiri langsung dari tempat atau sumber pertama atau objek peneliti dilakukan. Sumber data primer didapat melalui wawancara dan hasil pengamatan peneliti. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber yang lain.

Lokasi penelitian di Perkantoran Terpadu (*Block Office*) Gedung A Jl. Mayjen Sungkono Kelurahan Arjowinangun Kecamatan Kedungkandang pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dan alasan pemilihan lokasi di penelitian ini dikarenakan Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang mempunyai wewenang untuk menerbitkan Kartu Identitas Anak.

Serangkaian pokok pertanyaan yang hendak diajukan kepada narasumber/informan dalam penelitian dan sebagai panduan bagi peneliti untuk mengumpulkan data. Catatan lapangan merupakan alat tulis dan alat-alat lainnya sebagai pelengkap ketika turun lapangan dan dari catatan-catatan tersebut peneliti juga menggunakan *handpone recorder* atau kamera agar mudah dalam mengulangi ingatan tentang kondisi lapangan serta lancarnya kegiatan jalannya wawancara.

Informan merupakan orang yang paling tau tentang masalah yang akan diteliti dan akan menjadi sumber kita dalam wawancara. Dalam penelitian ini yang menjadi Informan adalah:

- 1) Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 2) Kepala bagian bidang pelayanan pendaftaran penduduk
- 3) Kepala Kasi bagian KIA
- 4) Staf Bagian Pelayanan (2 Orang)
- 5) Pegawai Kantor Kelurahan
- 6) Masyarakat Yang Mengurus KIA

PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)

Membahas tentang pelayanan publik perlu adanya penilaian dari penerima dan pemberi layanan maka dari itu diperlukan wawancara dan observasi langsung dilapangan serta berlandaskan teori sebagai bahan perbandingan. Pada dasarnya memberikan pelayanan harus memperhatikan kualitas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. "Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan", Gronroos (dalam Mukarom 2015:80). Dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat perlu adanya aspek-aspek seperti prinsip pelayanan, standar pelayanan, dan asas pelayanan. Dimana jika dilihat dari aspek standar pelayanan publik minimal mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Sesuai dengan fokus penelitian untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dalam pembuatan kartu identitas anak dengan menggunakan aspek standar pelayanan pada teori Zaenal Mukarom (Mukarom, 2015: 85) yang meliputi: pertama, prosedur pelayanan, kedua, waktu penyelesaian, ketiga, biaya pelayanan, keempat, produk pelayanan, kelima, sarana dan prasarana, keenam, kompetensi petugas pemberi pelayanan yang menjadi penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan 6 aspek tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan yang sudah diterapkan sangat membantu masyarakat dalam sebuah proses pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat dikatakan prosedur atau alur proses pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan dan mudah di akses, karena adanya kerja sama dengan petugas Kelurahan, dimana pemohon harus memasukan atau menyiapkan berkas persyaratan yang sudah di tentukan dan diserahkan ke Kelurahan, petugas kelurahan yang akan menyerahkan ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kartu Identitas anak yang sudah jadi akan kembali diserahkan ke petugas Kelurahan, sehingga masyarakat bisa langsung mengambil di Kelurahan masing-masing. Seperti dari hasil wawancara yang disampaikan oleh kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan diperkuat oleh hasil wawancara dari kepala kasi bagian KIA dan staf petugas pelayanan bahwa prosedur pelayanan sudah sangat membantu serta mempermudah pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian juga merupakan salah satu poin penting dalam mempermudah serta mempercepat pelayanan. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan. Dalam memberikan pelayanan harus bisa dan mempunyai target penyelesaian sesuai dengan yang sudah ditentukan. Waktu penyelesaian juga merupakan salah satu poin penting dalam mempermudah serta mempercepat pelayanan. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak awal pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan atau keluhan. Dalam memberikan pelayanan pemerintah harus bisa dan mempunyai target penyelesaian waktu sesuai dengan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dimana waktu penyelesaian dalam melakukan proses pembuatan Kartu Identitas anak yang dulunya memakan waktu 1 minggu sekarang menjadi 3 hari.

3. Biaya Pelayanan

Tarif pelayanan atau biaya yang merupakan perincian biaya yang ditetapkan dalam pemberi pelayanan. bahwa biaya pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas anak tidak dipungut biaya apapun. Masyarakat yang akan mengurus Kartu Identitas Anak untuk anaknya hanya tinggal membawa persyaratan yang sudah ditentukan serta mengisi blanko yang sudah disediakan setelah itu menunggu beberapa hari KIA dicetak, masyarakat tinggal mengambil tanpa harus ada atau membayar apapun kepada petugas pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Dalam hal ini produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat yang sudah ditetapkan sesuai dengan ketentuan. Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Malang ini dikeluarkan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang hanya mengeluarkan produk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Produk-produk pelayanan itu sendiri seperti contohnya Kartu identitas anak, Kartu Tanda Penduduk (KTP), KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan dan yang lainnya.

5. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana memadai yang disediakan pemerintah pelayanan publik sangat membantu proses pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat dikatakan fasilitas yang disediakan pemerintah di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang disampaikan oleh kepala bidang bagian pelayanan pendaftaran penduduk dan didukung juga hasil wawancara oleh Sekretaris Dispenduk, Kepala kasi bagian pelayanan KIA dan staf petugas pelayanan bahwa fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah sangat baik dan membantu, untuk mempermudah pelayanan disediakannya komputer, scan, printer Khusus KIA, reborn khusus KIA, serta blanko khusus KIA.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan hal yang sama, seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa fasilitas-fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Malang sudah baik dan membantu.

Tersedianya sarana dan prasarana penunjang sangat membantu proses pelayanan dan sebagai salah satu faktor pendukung untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik, dengan menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan standar pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 bahwa penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Salah satu poin untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan juga dengan adanya kompetensi Petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan sikap perilaku yang diperlukan. Keahlian yang dimiliki oleh petugas pemberi pelayanan juga sangat membantu proses pelayanan. Salah satu poin untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan juga dengan adanya kompetensi Petugas pemberi pelayanan. Keahlian yang dimiliki oleh petugas pemberi pelayanan juga sangat membantu proses pelayanan. Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan sikap perilaku yang diperlukan.

Upaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Dalam Pembuatan KIA

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas salah satu poin penting yang termasuk dalam mendukung pencapaian pelayanan yang berkualitas adalah tentang bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat terkait dengan pelayanan kartu identitas anak yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah melakukan upaya internal maupun eksternal untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak. Upaya internal merupakan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri seperti upaya jemput bola dimana masyarakat tidak harus perlu datang ke Dispenduk akan mengantarkan ke Dispenduk. Kemudian tinggal menunggu waktu beberapa hari masyarakat langsung tetapi masyarakat hanya cukup datang ke masing-masing kantor Kelurahan membawa persyaratan yang sudah ditentukan dan mengisi formulir KIA kemudian petugas bisa mengambil Kartu Identitas Anak di Kelurahan masing-masing.

Upaya lainnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait dengan waktu penyelesaian produk KIA, dimana waktu penyelesaian yang dulunya memakan waktu 1 minggu sekarang hanya 3 hari penyelesaian produk KIA. Pihak Dispenduk juga telah memberi kemudahan dalam pengurusan KIA bagi anak yang baru lahir. Yakni pengurusannya menjadi satu paket dengan akta kelahiran dan perubahan kartu keluarga (KK). Sedangkan upaya eksternal

merupakan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan bekerja sama dengan Sekolah-sekolah, Panti Asuhan, dan pesantren. Contoh realnya seperti Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menyerahkan formulir persyaratan pendaftaran KIA ke Sekolah, kemudian Guru-guru membantu mendata anak-anak yang belum mendapat atau mengurus Kartu Identitas Anak. Anak-anak hanya perlu membawa persyaratan seperti yang sudah ditentukan seperti Fotocopy KK, Fotocopy Akta Kelahiran, Fotocopy KTP kedua orang tua dan lain-lain. Setelah itu tinggal menunggu waktu beberapa hari produk KIA diantar kembali ke Sekolah kemudian dibagi ke anak-anak yang bersangkutan.

Dengan adanya upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait dengan Kartu Identitas Anak, maka Kartu Identitas Anak tersebut dapat dimiliki oleh anak-anak yang ada di Kota Malang.

KESIMPULAN

1. Pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas anak dilihat dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan sudah berjalan dengan baik, dan proses prosedur pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas anak pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Proses pelayanan yang tidak berbelit-belit memudahkan masyarakat dalam pengurusan Kartu Identitas anak. Dengan adanya penyediaan berbagai fasilitas pelayanan yang sudah memadai, dan dalam proses pengurusan Kartu Identitas anak yang tidak memungut biaya apapun, Sangat membantu dan mendukung proses pelayanan dalam pembuatan kartu identitas anak.
2. Dalam memberikan sebuah pelayanan pemerintah juga tidak lupa berupaya meningkatkan pelayanan dalam hal ini khususnya meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak.. Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan bekerja sama dengan Sekolah-sekolah, Panti Asuhan, dan Pesantren yang ada di Kota Malang. Selain itu juga upaya yang lainnya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu upaya jemput bola. Upaya lainnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait dengan waktu penyelesaian produk KIA, dimana waktu penyelesaian yang dulunya memakan waktu 1 minggu sekarang hanya 3 hari penyelesaian produk KIA.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus.2015.*Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom, ZaenaldanLaksanaMuhubudin. 2015.*Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. REFORMASI, 9(2), 153-160.
- Sugiyono. 2014.*Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sujarweni, Wiratna.2014.*Metode Penelitian; Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta; Pustakabarupress.
- Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.