

## Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak KIA Pasca Pandemi Covid-19 Dispendukcapil Kota Malang

Nadya Eka Putri Susanto<sup>1</sup>, Cahyo Sasmito<sup>2</sup>, Asih Widi Lestari<sup>3</sup>

Program Studi Adiministrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email korespondensi: nadyaekaputrisusanto543@gmail.com

*Abstract: Child Identity Card (KIA) is a child's official identity as proof of identity for children under 17 years old and unmarried issued by Dispendukcapil Malang City. The aim of this study was to determine the quality of service and the inhibiting and supporting factors that exist at Dispendukcapil. With this the researcher used a descriptive qualitative research method. With the focus in this research is the implementation of Child Identity Cards (KIA) in improving the quality of public services. This study used a sampling technique with snowball. Based on observations that have been made that in the quality of child identity card services, the Malang City Dispendukcapil has so far had supporting and inhibiting factors, one of which is that many children already have a child's identity card, so with this other parents are encouraged to make their child's child's identity card. Likewise, the inhibiting factors for Dispendukcapil also have drawbacks, namely that the exact time is still long and the online process is also a long process and using cellular data, the signal is difficult.*

*Keywords: KIA, Quality, Service*

Abstrak: Kartu Identitas Anak (KIA) adalah tanda pengenal resmi anak sebagai bukti identitas diri bagi anak yang berusia di bawah 17 tahun dan belum menikah yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan serta faktor penghambat dan pendukung yang ada di Dispendukcapil. Dengan ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan fokus dalam penelitian ini adalah penerapan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan snowball. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan bahwa dalam kualitas pelayanan KTP anak Dispendukcapil Kota Malang selama ini memiliki faktor pendukung dan penghambat salah satunya adalah banyak anak yang sudah memiliki KTP anak, demikian juga dengan orang tua lainnya. didorong untuk membuat kartu identitas anaknya. Begitu juga dengan faktor penghambat Dispendukcapil juga memiliki kekurangan yaitu waktu tepatnya masih lama dan proses online juga prosesnya lama serta menggunakan data seluler sulit sinyal.

### PENDAHULUAN

Sebagaimana amanat yang tertuang dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, negara memiliki kewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara memenuhi kebutuhan dasar dan hal-hal sipil setiap warga atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam UUD 1945 yang mengamanatkan kepada Negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejateraan sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik (mukarom dan laksana, 2015;101).

Pelayan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik juga merupakan kewajiban Pemerintah dalam memenuhi hak setiap warga negara. Untuk mempermudah tersampainya pelayana pemerintah kepada masyarakat ini maka diperlukan adanya model pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata karena masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Selain itu, kualitas pelayanan publik

merupakan kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, sedangkan pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan.

Kartu identitas anak (KIA) adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Karenanya KIA yang diprogramkan oleh pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan pendaatan, perlindungan, dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusi warga negara. (Dina,2018:29-30). Sesuai dengan hasil wawancara kepada masyarakat atau observasi bahwa melaksanakan pelayanan online Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Malang kurang efektif karena pemahaman orang tua terhadap teknologi yang masih terbatas. Dengan beberapa narasumber yang ada di dispendukcapil pengunjung sedikit berkurang karena adanya pandemi covid 19. Saat ini sedang ada pembatasan kerja selama pandemi, pelayanan di Dispendukcapil tetap beroperasi, hanya saja masyarakat yang ingin mendapat layanan Dispendukcapil dialihkan dengan layanan online. Dengan adanya covid pelayanan di kota Malang jadi terhambat bagi masyarakat yang gaptek.

Mayoritas dari beberapa daerah di Jawa Timur mengubah kebijakan dengan layanan dispendukcapil online menggunakan aplikasi. Seperti halnya Kabupaten Malang membuat aplikasi SIPLAYBOYS, Kabupaten Jember SIP Dispendukcapil Jember, Malang kota SIAPEL. Berbeda dengan kota Batu yang tetap memberi pelayanan tatap muka namun harus mematuhi protokol kesehatan. SIAPEL tidak tersedia di *Playstore* sulit dibuka, bahkan tidak jarang setelah membuka dan membukanya kembali Web tidak tersedia. SIP Dispendukcapil Jember kurang efektif namun masih cukup membantu karena masih ada rating bagus dari masyarakat. Sedangkan pelayanan *offline* di kota Batu masih berjalan lancar. Dilihat dari rating *playstore* SIPLAYBOYS mendapat komplain kekecewaan masyarakat paling banyak atas aplikasi tersebut. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik mengambil judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dispendukcapil Malang”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif. Menurut Moleong (2014:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Metode penelitian kualitatif ini sering disebut “metode penelitian naturalistik” karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Oleh karena itu, urutan-urutan kegiatan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Tujuan peneliti biasanya bersifat praktis. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan KIA di masa pandemi di Dispendukcapil Malang. fokus penelitian merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya.

Fokus dalam penelitian ini adalah: Penyelenggaraan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Indikator Kualitas: Tepat dan Relevan, Tersedia dan terjangkau, Dapat menjamin rasa keadilan, Dapat diterima, Ekonomis dan Efisien, Efektif. Penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan *Snowball*. *Snowball* adalah didefinisikan sebagai teknik pengambilan sampel non probabilitas di mana sampel memiliki sifat yang jarang di temukan. teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut misalnya orang

tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono,2020:289).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Pasca Pandemi**

Pembahasan merupakan bahasan hasil peneliti dilapangan. Berdasarkan peneliti yang terdahulu bahwa mengemukakan hasil bahwa, peran Dispendukcapil mengoptimalakan pelayanan untuk pembuatan KIA, KK, KTP, akta kelahiran, dll. Dispendukcapil juga membuat pembuatan tersebut dengan cepat. Maka di setiap kelurahan juga ada petugas untuk membantu masyarakat mengumpulkan persyaratan pembuatan dokumen dan petugas itu akan mengirimkan ke Dispendukcapil.

Adapun hasil peneliti ini, peneliti menyesuaikan dengan indikator kualitas pelayanan yang menjelaskan 6 indikator kualitas yaitu tepat dan relevan, tersedia dan terjangkau, dapat menjamin rasa keadilan, dapat diterima, ekonomi dan efisien, efektif dalam indikator kualitas sebagai berikut:

#### **Tepat dan Relevan**

Menurut maria karlina lolon (2021) kualitas pelayanan pembuatan KIA dimasa pandemi telah membuat strategi pelayanan dengan menggunkan pelayanan keliling di kelurahan dalam indikator kualitas merupakan pelayanan harus memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat. Dalam penelitian yang saya lakukan hal ini Dispendukcapil Kota Malang melakukan pelayan dengan baik dan semaksimal mungkin guna kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Dari persamaan penelitian yang saya lakukan sama-sama mempunyai strategi pelayanan dengan pelayanan keliling yang dilaksanakan di kelurahan dan sekolah-sekolah, dengan ini masyarakat kota malang terbantu dengan adanya pelayanan keliling yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kota Malang agar standar pelayanan yang digunakan adalah sesuai dengan SOP pelayanan pembuatan KIA, KK, KTP, akta kelahiran, dll.

Dispendukcapil juga berusaha membuat dokumen tersebut dengan cepat. Agar indikator kualitas bisa tepat dan relevan menurut Supryono (2017) pelayanan harus memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat, Dispendukcapil Kota Malang ini mengadakan agenda setiap tahunnya pengenalan Kartu Identitas Anak di berbagai sekolah agar masyarakat bisa mengenal apa itu kartu identitas anak. Bagaimana fungsi dan manfaat memiliki KIA.

#### **Tersedia dan Terjangkau**

Menurut penelitian terdahulu (Rahmad Purwanto Widiyastomo, 2021) perbandingan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan saya lakukan adalah capaian pelayanan yang sudah baik dan efektif. manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif yang didukung oleh sumber-sumber lain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, dalam organisasi terdapat dua sisitem yaitu system organisasi dan sisitem administrasi ( Melayu S.P. Hasibun ) pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap masyarakat atau kelompok yang mendapat prioritas. Dalam hal ini Dispendukcapil memberikan pelayan terhadap masyarakat yang dapat dijangkau oleh masyarakat dengan adanya pelayanan keliling yang dilakukan langsung oleh petugas Dispendukcapil Kota Malang setiap bulannya.

Supaya pelayanan lebih cepat dan tepat sasaran maka di setiap kelurahan juga ada petugas untuk membantu masyarakat mengumpulkan persyaratan pembuatan dokumen dan petugas itu akan mengirimkan ke Dispendukcapil Kota Malang ini petugas yang ada disana berusaha memberikan

fasilitas senyaman mungkin untuk memberi pelayanan yang prima bagi masyarakat yang ingin mengurus kepentingan Dispendukcapil Kota Malang. Kantor Dispendukcapil Kota Malang dan petugas yang ada disana berusaha memberikan fasilitas yang baik dan nyaman untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang ingin mengurus kepentingannya di Dispendukcapil Kota Malang.

### **Dapat Menjamin Rasa Keadilan**

Menurut Eka Wahyu Kartika (2020) perbandingan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan saya lakukan adalah sama-sama bisa diwakilkan oleh petugas kelurahan terkait pengumpulan berkas. terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok orang dalam keadaan yang sama. Yang dimaksud disini Dispendukcapil Kota Malang dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok orang dalam keadaan yang sama. Pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas, Petugas Dispendukcapil berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat tanpa terkecuali tanpa memandang suku dan ras. Dan Dispendukcapil memberikan pelayanan yang nyaman dan mengurus kartu identitas anak akan di pandu membawa persyaratan dan mengurusnya di loket yang sudah ditentukan oleh petugasnya.

### **Dapat Diterima**

Penelitian terdahulu (Rahmad Purwanto Widiyastomo, 2021) perbandingan antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan saya lakukan adalah capaian pelayanan yang sudah baik dan efektif. memiliki kualitas dilihat dari Teknik, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi. Peran Dispendukcapil mengoptimalkan pelayanan untuk pembuatan KIA, KK, KTP, akta kelahiran, dll. Dispendukcapil juga membuat pembuatan tersebut dengan cepat. Maka di setiap kelurahan juga ada petugas untuk membantu masyarakat mengumpulkan persyaratan pembuatan dokumen dan petugas itu akan mengirimkan ke Dispendukcapil. Pelayanan memiliki kualitas dilihat dari Teknik, kemudahan, nyaman, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat responsive, dan manusiawi. Pelayanan Dispendukcapil Kota Malang memakai kata lain untuk mengantarkan dokumen yaitu dengan istilah “adapetis” artinya antar dokumen secara gratis dan yang mengantarkan petugas dari dispendukcapil kota malang itu sendiri. Dan masyarakat yang berhalangan untuk membuat dokumen bisa membawa persyaratan itu di kelurahan dan petugas itu akan mengantarkan ke dispendukcapil dan beberapa hari akan jadi dan akan diantarkan oleh petugas di rumah masing-masing. Dalam hal ini Dispendukcapil Kota Malang berusaha memberikan pelayanan yang cepat dengan membuat Teknik-teknik guna mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen.

### **Ekonomi dan Efisien**

Dilihat dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah Kota Malang terkhusus Dispendukcapil Kota Malang tidak pernah ada tarifan disetiap pelayanan pembuatan dokumen yang dibutuhkan masyarakat.

### **Efektif**

Menurut penelitian terdahulu Eka Wahyu Kartika 2020 jika disandingkan dengan penelitian saya bahwa pelayanan di Dispendukcapil kota malang sama-sama menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat. Dalam hal ini Dispendukcapil Kota Malang selalu mengupayakan dan memberikan pelayanan yang prima dan efisien guna meningkatkan pelayanan yang ada di Dispendukcapil Kota Malang dan selalu melakukan inovasi-inovasi guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pembuatan Kartu Identitas Anak Pasca Pandemi**

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan bahwa dalam kualitas pelayanan kartu identitas anak dispendukcapil Kota Malang selama ini memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat salah satunya diantaranya adalah banyak anak yang sudah memiliki kartu identitas anak, jadi dengan ini orangtua yang lain jadi terdorong untuk membuat anak mereka kartu identitas anak tersebut. Dan didispendukcapil menggunakan istilah adapetis yaitu antar dokumen secara gratis dikarenakan mungkin masyarakat ada yang kesulitan untuk mengurus sendiri jadi meminta bantuan petugas kelurahan dan masyarakat tersebut hanya mengumpulkan persyaratan untuk bikin KIA tersebut setelah itu petugas yang akan mengantarkan dokumen didispendukcapil kota malang tersebut. Begitupun dengan faktor penghambat didispendukcapil juga ada kekurangannya yaitu secara tepat waktunya masih lama dan proses online pun juga proses lama dan menggunakan data seluler yang sinyalnya termasuk sulit.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan peneliti maka penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dispendukcapil Kota Malang pasca pandemi sudah berjalan dengan baik yang artinya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Dispendukcapil kepada masyarakat, seiring berjalannya waktu dispendukcapil memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat mulai membuka pelayanan kembali dalam proses pembuatan KIA, KK, KTP, Akta Kelahiran, dll. Dan Dispendukcapil pula memberikan informasi terkait dengan Kartu Identitas Anak (KIA) kepada masyarakat supaya Anak-anak yang umur belum 17 tahun keatas bias mempunyai kartu Identitas tersebut.

Dalam prosesnya terdapat pula kendala-kendala yang dihadapi oleh masyarakat dilapangan ketidak taunya masyarakat terhadap Kartu Identitas Anak (KIA). Sehingga menyulitkan masyarakat dalam hal Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Faktor Pendukung dalam pembuatan KIA Dispendukcapil Kota Malang telah memberikan wadah yang artinya menyediakan fasilitas seperti halnya pengenalan di setiap sekolah tentang kartu identitas anak, dan disediakan pihak desa petugas dispendukcapil untuk mempermudah bagi masyarakat yang ingin mengurus dan mempunyai Kartu Identitas Anak ini, petugas memberikan layanan dispendukcapil sendiri menggunakan jasa “*adapetis*” itupun saja tidak ada pemungutan biaya sekalipun.

Berdasarkan uraian diatas ada beberapa saran. Sebelum melakukan pengenalan kartu identitas anak sebaiknya ibu-ibu paham akan manfaat dan tujuan kartu identitas anak , dan dispendukcapil melakukan pemahaman kepada masyarakat tentang pembuatan kartu identitas tersebut. Sebelum mengurus berkas kartu identitas naka yaitu harus memperlengkap berkas tersebut agar tidak terjadi kembalian berkas tersebut dan dispendukcapil juga harus tepat waktu untuk mengurus berkas tersebut. Bagi pemerintah Dispendukcapil untuk lebih memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat agar tidak terlalu membuang waktu dalam mengurus berkas tersebut, hal ini ditujukan juga di sistem online dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat yang kurang update gadget.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Cahyadi, Robi. 2016. *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintahan daerah. Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum universal lampung*. Vol 10, No 3.
- Dina, Sukma.2018. *Kartu identitas anak sebagai upaya implementasi hak atas identitas anak. Fakultas Hukum*.
- Disadmindukcapil kota Surakarta. 2019. *pengertian KIA*. Dispendukcapil.surakarta.go.id

- Lesmana, Rosa. 2019. *pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Radekatama piranti nusa. jurnal pemasaran kompetitif*, Vol 2 No 2
- Mahsyar, Abdul. 2011. *masalah pelayanan publik di indonesia dalam perspektif administrasi publik. Fisip Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol 1, No 2.
- Riadi, Muchlisin. 2019. *Kualitas pelayanan publik*. KAJIAN PUSTAKA. COM.
- Rohman, Hermanto.2015. *indeks kepuasan mahasiswa pada pelayanan kemahasiswaan fakultas. Fakultas ilmu sosial dan politik*. Vol 1, No 2.
- Savinatinazah, Vina.2019. *efektivitas pelayanan perizinan berbasis online di dinas penenaman modan dan pelayanan terpadu satu pintu. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol 6 No 2.
- Supryono, Maryanto. 2011.*Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi
- Tahu, luruk, emilianan.2020. *pelayanan publik dalam pembuatan kartu identitas anak di masa pandemi covid 19. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Tjiptono, Fandy.2012. *Buku Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Wahab, Wirdayani.2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2, No 1.
- Menteri Penyadagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tentang pedoman umum penyelenggaraan.*
- Norma Internasional (Konvensi Hak Anak PBB) dan Nasional (UU No. 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak).*
- Pasal 2 permendagri 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.*
- Makmur dan Rohana Thahier, *Kontektual Administrasi dan Organisasi Terhadap Kebijakan Publik* ( Bandung: PT. Rafika Aditama, 2016), hal 10
- Husaini Usman, *Manajemen teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* ( Jakarta:Bumi Aksara,2008) hal 3