

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Taupik Rahman¹, Agus Sya'bani Arlan², Mahdalina³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: kingoppa1015@gmail.com

ABSTRAK

Peraturan Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak telah ditetapkan, permasalahannya adalah kurang akuratnya pendataan yang belum memasuki usia 17, masyarakat masih menganggap tidak penting dalam pembuatannya dan minimnya sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber data diambil melalui penarikan secara purposive sampling berjumlah 12 orang. Hasil dari penelitian Pertama, persyaratan teknis sudah baik. Biaya sudah baik. Kedua, komunikasi sudah baik. Sosialisasi masih kurang. Ketiga, pelaksana pelayanan sudah baik. Keempat, rasa aman sudah baik. Kepastian hukum sudah baik,. Kelima, penyelesaian keluhan sudah baik. Keenam, peralatan kerja kurang baik. Ketujuh, mudah dijangkau sudah baik. Kedelapan, disiplin sudah baik. Sopan santun sudah baik. Faktor penghambat adalah tidak terealisasinya pencapaian target dan minimnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukung adalah adanya persyaratan yang jelas dan pelayanan yang sesuai dengan SOP. Disarankan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan perlunya perlunya penyampaian yang menyeluruh kepada masyarakat secara langsung

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kabupaten Balangan

ABSTRACT

Domestic Regulation Number 2 of 2016 concerning Children's Identity Cards has been stipulated, the problem is the lack of accurate data collection for those who have not reached the age of 17, the public still considers it unimportant to make them and the lack of facilities and infrastructure. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type, the data collection techniques used are interviews, observation and documentation, data sources were taken through purposive sampling of 12 people. Results from the research First, the technical requirements are good. Costs are good. Second, communication is good. Socialization is still lacking. Third, the service providers are good. Fourth, the sense of security is good. Legal certainty is good. Fifth, complaint resolution is good. Sixth, work equipment is not good. Seventh, easy to reach is good. Eighth, discipline is good. Manners are good. The inhibiting factors are the failure to achieve targets and the lack of facilities and infrastructure. Meanwhile, the supporting factors are the existence of clear requirements and services that comply with the SOP. It was suggested to the Head of the Population and Civil Registration Service of Balangan Regency that there is a need for comprehensive delivery to the community directly

Keywords: *Quality of Public Services, Balangan Regency*

PENDAHULUAN

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Balangan yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait kepengurusan Kartu Identitas Anak yang meningkat kebutuhannya setiap tahunnya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dan cepat dari instansi-instansi yang terkait, namun tuntutan tersebut sering kali tidak di dengar oleh aparatur karena pada kenyataannya dalam pelayanan publik yang terjadi selama ini sering kita temukan kepengurusan yang di persulit, lambat, mahal dan juga melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang di layani. Oleh karena itu, pada dasarnya di butuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “Pelayan” dan yang “Dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya

ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat.

Salah satu Upaya Pemerintah dalam memberikan dan melindungi hak identitas anak adalah dengan mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak yang berlaku sejak 2016. Permendagri ini dikeluarkan sebagai salah satu peraturan pelaksana dari Undang-undang Administrasi Kependudukan. Dalam permendagri ini diatur tentang syarat-syarat memperoleh KIA. Prosedur untuk mendapatkan KIA, elemen yang tercantum dalam KIA dan sebagainya. Tujuan dari permendagri ini adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik serta sebagai Upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusi warga negara. Tidak hanya bertujuan untuk melakukan pendataan, KIA Bersama dengan akta kelahiran diharapkan mapu memberikan kepastian hukum dan jaminas atas hak pengakuan perlindungannya. Sehingga saat ini balita dan anak-anak wajib memiliki Kartu Identitas Anak sebagai salah satu bentuk pemenuhan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Balangan permasalahan disebabkan oleh beberapa hal seperti:

1. Kurang akuratnya pendataan bagi penduduk yang belum memasuki usia 17 tahun atau yang disebut dengan anak sehingga rendahnya realisasi penerbitan KIA dari Target yang ditentukan, salah satunya pada Kabupaten Balangan, dimana masyarakat masih menganggap Kartu Identitas anak tidak penting dalam pembuatannya karena masih banyak yang belum tahu tentang penerapan Kartu Identitas Anak tersebut dan beranggapan masih belum dirasa penting serta belum merasa harus membuat Kartu Identitas Anak. (*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2023*)
2. Masyarakat pada Kabupaten Balangan masih menganggap Kartu Identitas anak tidak penting dalam pembuatannya karena masih banyak yang belum tahu tentang penerapan Kartu Identitas Anak tersebut dan beranggapan masih belum dirasa penting serta belum merasa harus membuat Kartu Identitas Anak, dimana dalam pembuatan KIA masih tidak ketercapaian dalam targetnya. (*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2023*)
3. Minimnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pembuatan KIA yang mana belum memberikan kepuasan seperti kurangnya jumlah kursi pelayanan bagi masyarakat yang datang, ruang pelayanan yang sempit dan tidak tersedianya pendingin ruangan yang membuat masyarakat kurang nyaman sehingga mengganggu kualitas pelayanan yang ada. (*Sumber : Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2023*)

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan”.

METODE

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber data diambil melalui penarikan secara *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif dan mengadakan membercheck.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat

secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai *public service* harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut.

Kejelasan yaitu persyaratan teknis administrasi pelayanan public, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayarannya.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa persyaratan teknis sudah baik yang mana dalam pembuatannya KIA adanya persyaratan yang jelas seperti fotokopi KTP kedua orang tua, fotokopi kartu keluarga, fotokopi akta kelahiran, petugas memberikan persyaratan dalam pembuatan KIA bagi masyarakat yang membuatnya.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa biaya sudah baik yang mana tidak ada biaya untuk pembuatan KIA tersebut yang mana petugas memberikan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang dilakukan, tidak dipungut biaya dalam melakukan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Pemerintah sebagai *public service* harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi sudah baik yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan berkoordinasi dengan pihak Kecamatan serta dengan Kantor desa dalam pembuatan KIA ini.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi masih kurang yang mana realisasi yang dicapai target pembuatan KIA tidak tercapai, karena masih banyak yang belum tahu tentang penerapan Kartu Identitas Anak tersebut dan beranggapan masih belum dirasa penting serta belum merasa harus membuat Kartu Identitas Anak.

Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, system yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan kelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan sudah baik yang mana pelaksanaan pelayanan pembuatan KIA yang mana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pelayanan yang diberikan pada 5 hari kerja, pembuatan KIA apabila data seseorang lengkap maka diproses langsung.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa rasa aman sudah baik yang mana pelayanan yang dilakukan untuk pembuatan KIA ini sudah mempunyai rasa aman yang mana dalam pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan peraturannya.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kepastian hukum sudah baik, yang mana kepastian hukum sudah baik, yang mana pembuatan KIA yang mana sudah sesuai dengan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

Pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan dan tuntutan dalam rangka pencapaian kesejahteraan adalah tanggung jawab dari pemerinatah. Tugas pokok pemerintahan itu dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki dalam pelaksanaannya, yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*).

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penyelesaian keluhan sudah baik yang mana penyelesaian keluhan sudah baik yang mana dari petugas pelayanan pembuatan KIA tersebut melakukan permasalahan tiap keluhan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa peralatan kerja kurang baik yang minimnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pembuatan KIA yang mana belum memberikan kepuasan seperti kurangnya jumlah kursi pelayanan bagi masyarakat yang datang, ruang pelayanan yang sempit dan tidak tersedianya pendingin ruangan yang membuat masyarakat kurang nyaman sehingga mengganggu kualitas pelayanan yang ada.

Pentingnya pelayanan yang diterima masyarakat akan kepentingan publik yang mereka harapkan, menjadikan responsibility sebagai masalah utama pemerintahan dan tentu saja permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian dalam membangun pemerintahan yang bertanggung jawab.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa mudah dijangkau sudah baik yang mana pelayanan dalam pembuatan KIA sudah mudah dijangkau yang mana masyarakat bisa datang langsung ke DINas Sosial Kabupaten Balangan ataupun bisa juga dalam jemput bola dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberian layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa disiplin sudah baik yang mana petugas melakukan tugasnya untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk pembuatan KIA.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sopan santun sudah baik yang mana pelayanan yang diberikan yang mana petugas sangat sopan dan pelayanan petugas menyapa kepada masyarakat untuk keperluan dalam pelayanannya.

Faktor penghambat adalah tidak terealisasinya pencapaian target dan minimnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukung adalah adanya persyaratan yang jelas dan pelayanan yang sesuai dengan SOP

SIMPULAN

Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator:

1. *Pertama*, persyaratan teknis sudah baik yang mana dalam pembuatannya KIA adanya persyaratan yang jelas seperti fotokopi KTP kedua orang tua, fotokopi kartu keluarga, fotokopi akta kelahiran. Biaya sudah baik yang mana tidak ada biaya untuk pembuatan KIA tersebut. *Kedua*, komunikasi sudah baik yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

berkoordinasi dengan pihak Kecamatan serta dengan Kantor desa dalam pembuatan KIA ini. Sosialisasi masih kurang yang mana realisasi yang dicapai target pembuatan KIA tidak tercapai,. *Ketiga*, pelaksana pelayanan sudah baik, adanya petugas yang melayani masyarakat dalam pembuatan KIA. *Keempat*, rasa aman sudah baik yang mana dalam pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan peraturannya. Kepastian hukum sudah baik, yang mana pembuatan KIA sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak. *Kelima*, penyelesaian keluhan sudah baik yang mana petugas pelayanan pembuatan KIA. *Keenam*, peralatan kerja kurang baik yang minimnya sarana dan prasarana seperti kurangnya jumlah kursi pelayanan bagi masyarakat yang datang, ruang pelayanan yang sempit. *Ketujuh*, mudah dijangkau sudah baik yang mana pelayanan dalam pembuatan KIA masyarakat bisa datang langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Balangan ataupun bisa juga dalam jemput bola dalam administrasi kependudukan. *Kedelapan*, disiplin sudah baik yang mana petugas melakukan tugasnya untuk pembuatan KIA. Sopan santun sudah baik yang mana petugas sangat sopan dan pelayanan petugas menyapa kepada masyarakat.

2. Faktor penghambat adalah tidak terealisasinya pencapaian target dan minimnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukung adalah adanya persyaratan yang jelas dan pelayanan yang sesuai dengan SOP

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak

Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV. Alfabeta

Kumorotomo. 2015. Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketsa Pada Masa Transisi, Magister Administrasi Publik (MAP, Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. 2014, Metode Penelitian Kualitatif Bandung : Alfabeta Bandung

Tjiptono Fandy. 2014. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) ‘Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.