

## EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

### EFFECTIVENESS OF CHILD IDENTITY CARD SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE

Rita Rahmawati<sup>1</sup>, Siti Murni Yati<sup>2\*</sup>, Irma Purnamasari<sup>3</sup>, Muhammad Husein Maruapey<sup>4</sup>, Berry Sastrawan<sup>5</sup>, Dede Syahrudin<sup>6</sup>, Aep Saepudin Muchtar<sup>7</sup>, Oetje Subagdja<sup>8</sup>, Saprudin<sup>9</sup>

<sup>2,3,4,5,6,7</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor-Indonesia

<sup>1,8</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor-Indonesia

\*Korespondensi: Siti Murni Yati. Email: yatimurni188@gmail.com

(Diterima: 19-07-2024; Ditelaah: 10-09-2024; Disetujui: 01-10-2024)

#### ABSTRACT

A Child Identity Card (KIA) is a card that is officially owned by children under 17 years of age and unmarried. So far, the service has been at the Service agency. cumulatively it is still low. One of the obstacles is a lack of awareness of the benefits of children's identity cards and socialization has not been optimal. The aim of the research is to find out how effective children's identity card services are, the obstacles to the effectiveness of services, and efforts to resolve obstacles to the effectiveness of children's identity card services. The method used is descriptive quantitative. With a sample of 100 people from the community and 32 employees. Data was collected through primary and secondary data techniques. Data analysis uses a Likert scale. The results show that the overall response is that the community received a score of 3.49 in the "Good" criteria and the results of employee respondents' responses were a score of 4.09 in the "Good" criteria. The assessment of these two elements is considered good, meaning that it is an indicator of increasing ability in communication skills and document detection skills so that the services provided can minimize the number of children's identity cards. This means that the implementation of children's identity card services is said to be effective, but there are still several factors that hinder the service, including that socialization has not been carried out evenly, so improvements need to be made in terms of the socialization method to make it more effective.

**Key words:** Child Identity Card, Effectiveness, Service

#### ABSTRAK

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan kartu yang kepemilikan resmi pada anak diumur yang belum dari 17 tahun dan belum menikah. Selama ini pelayanan di lembaga Dinas secara akumulatif masih rendah. salah satu kendalanya dikarenakan kurangnya kesadaran atas manfaat kartu identitas anak dan sosialisasi belum optimal. Tujuan dalam penelitian yang dimaksud untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kartu identitas anak, hambatan-hambatan dalam efektivitas pelayanan, dan upaya dalam menyelesaikan hambatan dalam efektivitas pelayanan kartu identitas anak. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Dengan sampel 100 orang dari unsur masyarakat dan 32 pegawai. Data dikumpulkan melalui teknik data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan skala likert. Hasil menunjukkan bahwa tanggapan secara keseluruhan bahwa masyarakat yakni memperoleh nilai 3,49 dalam kriteria "Baik" dan hasil tanggapan responden pegawai yakni memperoleh nilai 4,09 dalam kriteria "Baik". Penilaian kedua unsur tersebut dinilai baik artinya didalam indikator peningkatan kemampuan dalam keterampilan komunikasi dan keahlian mendekripsi dokumen sehingga pelayanan diberikan dapat meminimalisasikan capaian jumlah kartu identitas anak. Artinya pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak dikatakan efektif namun masih terdapat sebagian faktor kendala dalam pelayanan diantaranya sosialisasi belum dilakukan secara merata sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan dari segi metode sosialisasinya agar lebih efektif.

**Kata kunci:** efektivitas, pelayanan, kartu identitas anak

## PENDAHULUAN

Setiap manusia yang hidup akan merasakan peristiwa penting dalam hidupnya salah satunya kependudukan. Pemenuhan terhadap peristiwa penting itu perlu dilakukan oleh aparatur pemerintah melalui pelayanan administrasi kependudukan. (Pratidina, et al.,2024) Sebagai landasan hukum atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menyatakan Administrasi Kependudukan merupakan proses kegiatan penataan, penertiban dan data kependudukan dalam pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Beberapa produk jenis dokumen kependudukan kini dimiliki oleh setiap penduduk yakni adalah (E-KTP) yang berfungsi sebagai identitas oleh setiap penduduk yang sudah memasuki usia 17 tahun. Namun seiring berjalannya waktu pemberian identitas kependudukan tidak lagi kepada yang sudah memasuki usia 17 tahun tetapi juga pemberian identitas kependudukan kini dimiliki pada seorang anak yang tertuang di kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016.

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan kepemilikan kartu identitas resmi pada anak yang belum memasuki dari umur 17 tahun dan belum menikah.

Program kartu identitas anak ini diterapkan sejak dikeluarkan kebijakan tersebut yakni di tahun 2016. Penerapan di tahun 2016 dilakukan di beberapa titik yakni 50 kabupaten/kota. Selanjutnya di tahun 2017 penerapan program kartu identitas anak diterapkan secara keseluruhan kabupaten/kota.

Tujuan dari terbitnya kartu tersebut sebagai pendataan dan perlindungan. Adapun manfaat atas penertiban tersebut diantaranya melindungi dan memudahkan anak dalam memanfaatkan kebutuhannya di berbagai bidang tertentu. Hak anak mempunyai posisi khusus dalam Undang-Undang Republik Indonesia 1945 Pasal 28 B ayat (2) bahwa anak dapat mendapatkan hak, bertumbuh kembang, dan perlindungan pada masa hidupnya berlangsung.

Kebutuhan masyarakat terhadap kartu identitas anak sangatlah diperlukan hal ini masih banyak yang terjadi peristiwa kekerasan. Menilik periode 2024 pada tanggal 1 januari ditemukan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, sementara kekerasan pada anak sekitar 10.000 per anak. Provinsi Jawa Barat merupakan kategori tertinggi dalam korban kekerasan anak yakni sebesar 631 orang anak. Dengan terpenuhinya kebutuhan layanan bagi masyarakat tersebut diharapkan birokrasi/instansi dapat membantu dan memudahkan kepada khalayak umum dalam mencapai efektivitas kegiatan tertentu. (Irtanto, 2020)

Efektivitas sangat penting diterapkan di setiap instansi hal ini merupakan kunci dari kesuksesan dengan hasil yang optimal dalam mencapai tujuan (Zohriah, 2017; Nuryani, et al., 2024).

Menunjukkan suatu pencapaian efektivitas bagi instansi dikatakan efektif atau tidaknya tergantung pada beberapa ukuran yang hendak dicapainya (Aris, et al., 2021; Muafa, et al., 2024).

Untuk membangun tata kelola administrasi kependudukan berupa jenis dokumen kartu identitas anak maka tugas dan tanggung jawab atas peristiwa tersebut yakni salahsatunya melalui Disdukcapil Kabupaten Bogor yang merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab yang memberi layanan administrasi kependudukan. Jenis pelayanan yang diberikan kepada pemohon berkisar 20 jenis pelayanan administrasi kependudukan salah satunya kartu identitas anak. Adapun jam kerja yang dilakukan dimulai dari 08.00 s.d 16.00 WIB.

Kuota Antrian kartu identitas anak dengan maksimum 200 pemohon yang bersamaan dengan pelayanan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Dan Kartu Identitas Anak (KIA)

Adapun pelaksanaan dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melakukan terobosan salah satunya seperti dibentuknya Unit Pelaksana Teknis (UPT)

yang terbagi menjadi 7 UPT yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Tujuan dari adanya untuk memudahkan mengurus kebutuhan akan dokumen.

Bentuk upaya yang dilakukan selama ini pelayanan kartu identitas anak di Disdukcapil Kabupaten Bogor secara keseluruhan di tahun 2024 bulan Mei capaian target kartu identitas anak belum optimal dari 40 kecamatan. Target jumlah wajib kartu identitas anak yakni sekitar 1.582.547 dari jumlah yang memiliki kartu identitas anak sekitar 521.401 jika dipersenkan 32,95%. Adapun beberapa fenomena yang peneliti lakukan melalui wawancara yang menjadi latar belakang masalah yaitu:

1. Kabupaten Bogor masih belum optimal, pemicu kendalanya dikarenakan sebagian masyarakat dan lembaga masih kurang kesadaran akan pentingnya manfaat pada kartu identitas anak.
2. Tingkat Sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bogor hanya di tiap kecamatan artinya sosialisasi pada desa-desa terpencil sulit dilakukan oleh instansi hal ini adanya keterbatasan sumber daya seperti anggaran. hal ini mengakibatkan masyarakat masih kurang pemahaman seputar kartu identitas anak.

Mengenai permasalahan di dalam pelayanan tersebut dengan begitu, maka perlu dilakukan analisis untuk melihat sejauh mana efektivitas pelayanan kartu identitas anak, hambatan-hambatan dalam efektivitas pelayanan, dan upaya dalam menyelesaikan hambatan dalam efektivitas pelayanan kartu identitas anak.

## MATERI DAN METODE

### PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK

Menurut (Sawir, 2020) Pelayanan publik adalah aparatur pemerintah negara maupun daerah sebagai pemberi layanan dalam kebutuhan yang diperlukan

oleh masyarakat demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan.

Adapun (Ardianor, 2017) pelayanan publik adalah suatu kegiatan di kantor organisasi yang didalamnya dilaksanakan oleh pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### PENGERTIAN EFEKTIVITAS

Efektivitas merupakan bagian utama untuk memperoleh target yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh setiap lembaga.

Dari sisi efektivitas pelayanan publik, menurut (Rahmawati, et al., 2024) efektivitas merupakan suatu hasil proses kegiatan yang direncanakan dalam memenuhi tujuan.

Dalam memenuhi kebutuhan instansi jika penerapan program yang dilakukan semakin ditingkatkan maka efektivitas pun akan meningkat (Zakiah, et al., 2024).

Efektivitas merupakan proses pengukuran berhasil atau tidaknya dalam memperkirakan suatu tujuan yang dicapai (Tengku, et al., 2023).

### MENGUKUR EFEKTIVITAS

Mengukur Efektivitas dilihat dari beberapa pengukuran diantaranya teori dari Campbell J.P dalam (Akbari, et al., 2024) dengan dimensi (1) Keberhasilan Program (2) Keberhasilan Sasaran (3) Kepuasan Terhadap Program (4) Hasil Input & Output (5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

Adapun menurut Sutrisno dalam (Ticoalu, et al., 2017) bahwa untuk mengukur efektivitas diantaranya (1) pemahaman program (2) Tepat Sasaran (3) Tepat Waktu (4) Tercapainya Tujuan (5) Perubahan Nyata.

Selanjutnya teori Duncan dalam Buku (Steers, 2020) tentang Efektivitas Organisasi. Teori yang dimiliki yakni diantaranya (1) Pencapaian Tujuan (2) Integrasi (3) Adaptasi.

Penjabaran teori yang dimaksud Pencapaian Tujuan dilihat dari sudut proses dimana ini perlu dilakukan secara pentahapan maupun periodisasinya. Cakupan indikator didalamnya seperti kurun waktu, pencapaian, dan dasar hukum.

Adapun integrasi dilihat dari kemampuan atau usaha dalam melakukan kegiatan yang disepakati di dalam organisasi. Indikator didalamnya meliputi prosedur dan sosialisasi.

Kemudian mengenai Adaptasi yang dimaksud yakni adanya penyesuaian di dalam lingkungan organisasi. indikator didalamnya melalui peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

## METODE PENELITIAN

Metode ini menggunakan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) dalam Metode kuantitatif merupakan dasar dari filsafat positivism yang berupa proses perhitungan angka yang menggunakan statistik dari populasi dan sampel setelahnya diberikan penarikan kesimpulan. Jumlah populasi yang diambil yakni dari unsur jumlah pemohon yang memiliki KIA 0-17 di tahun 2024 dan unsur pegawai. Sampel yang diambil menggunakan 2 teknik sampling yakni *Simple Random Sampling* dan *Sampling Jenuh*.

Sampel diketahui 100 responden dari unsur masyarakat dengan yang diambil menggunakan formula Yamane. Selanjutnya jumlah dari unsur pegawai pemberi pelayanan KIA yakni 32 pegawai dibidang daftar penduduk.

Teknik pengumpulan data dari data primer dan sekunder. Data primer melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan skala likert, setiap item instrumen yang menggunakan skala likert.

Adapun range nilai yang ditentukan yakni:

Tabel 1. 1Range Nilai

No	Alternatif pilihan jawaban	Penilaian
1	Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Sesuai	5
2	Baik/Mudah/Sesuai	4
3	Cukup Baik/Cukup Mudah/Cukup Sesuai	3
4	Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Sesuai	2
5	Sangat Tidak Baik/Sangat Mudah/Sangat Sesuai	1

Setelahnya dianalisis menggunakan formula WMS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan yang diperoleh untuk mendapatkan hasil yakni melalui Teori Duncan dalam (Steers, 2020) yang memiliki penilaian 3 dimensi dalam mengukur efektivitas yaitu (1) Pencapaian Tujuan (2) Integrasi dan (3) Adaptasi.

### Dimensi Pencapaian Tujuan

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Pencapaian Tujuan

Dimensi	Indikator	Masyarakat		Pegawai	
		Rata - Rata	Kriteria	Rata - Rata	Kriteria
Pencapaian Tujuan	Kurun waktu	3,88	Baik	4,1	Baik
	Pencapaian Sasaran	3,17	Cukup Baik	3,62	Baik
	Dasar Hukum	3,05	Cukup Baik	4,4	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,36</b>	<b>Cukup Baik</b>	<b>4,06</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan hasil bahwa pencapaian tujuan mendapatkan nilai 3,36 dengan kriteria "cukup baik" dari tanggapan masyarakat dan pegawai memperoleh nilai 4,06 dengan kriteria "Baik".

Perbedaan kriteria menunjukkan adanya keberagaman faktor dari indikator kurun waktu, pencapaian sasaran, dan dasar hukum. Mengenai indikator kurun waktu memiliki nilai yang tinggi dari indikator lainnya dimana waktu dapat dinilai proses lama atau tidaknya dan sesuai atau tidaknya

dalam pelayanan yang diberikan. Sehingga pada pelaksanaannya tanggapan masyarakat memperoleh nilai 3,88 dengan kriteria "Baik" & pegawai memperoleh nilai 4,1 dengan kriteria "Baik." Hal ini dikarenakan adanya kesesuaian waktu terhadap layanan yang diberi sehingga dalam prosesnya tidak memakan waktu lama. Selain jika disandingkan dengan (Citrawati, et al.,2022) bahwa ketepatan waktu sesuai dengan yang ditetapkan maka akan memberi kepuasan salah satunya masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Lain lagi pada indikator pencapaian sasaran mendapatkan nilai dari masyarakat yakni 3,17 dengan kriteria "Cukup Baik" dan pegawai memperoleh nilai 3,62 dengan kriteria "Baik". Dalam pelaksanaanya masih terdapat anak yang belum memiliki kartu identitas anak dari setiap wilayah yang berdasarkan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Jika disandingkan dengan (Mustofa, et al.,2021) bahwa diukur dengan rencana dengan hasil nyata tidak tepat akan menyebabkan kurang tercapainya tujuan yang diharapkan. Dan ada juga didasari oleh (Amrina, et al.,2021) bahwa ketepatan sasaran diperlukan sosialisasi secara menyeluruh baik langsung/tidak langsung sesuai sasaran yang ditetapkan untuk memberikan pemahaman serta keberlangsungan penerimaan layanan langsung.

Selanjutnya pada indikator dasar hukum mendapatkan nilai 3,05 "Cukup Baik" dari masyarakat sedangkan dari pegawai mendapatkan nilai 4,4 dengan kriteria "Baik". Dalam pelaksanaanya masih terdapat masyarakat terkait belum sepenuhnya memahami. Selanjutnya kesesuaian dasar hukum yang dibuat sudah sesuai namun realitanya dari segi manfaat hanya di implementasikan di bidang pendidikan saja. Berbeda dengan pegawai yang dimana mereka sudah sepenuhnya memahami & sesuaian dasar hukum tersebut.

Disandingkan dari (Nabila, et al.,2021) bahwa pemahaman seperti landasan hukum harus diketahui oleh pembuat dan pelaksana. Beiringan juga dari (Harahap, et al.,2021) bahwa dasar hukum dimulai setelah penetapan kebijakan sebagai pedoman pelaksanaan suatu program agar tercapai tujuan yang diharapkan.

### Dimensi Integrasi

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Integrasi

Dimensi	Indikator	Masyarakat		Pegawai	
		Rata-Rata	Kriteria	Rata-Rata	Kriteria
Adaptasi	Peningkatan kemampuan	3,92	Baik	4,07	Baik
	Sarana & Prasarana	3,61	Baik	4,25	Sangat Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,76</b>	<b>Baik</b>	<b>4,16</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan hasil bahwa dimensi integrasi mendapatkan nilai rataan 3,35 dengan kriteria "cukup baik" dari tanggapan masyarakat dan pegawai memperoleh nilai 4,05 dengan kriteria "Baik".

Jika disandingkan terdapat indikator yang berbeda nilai jauh yakni nilai prosedur dan nilai sosialisasi. Nilai prosedur berdasarkan tanggapan masyarakat memperoleh hasil nilai 3,76 dengan kriteria "Baik" sedangkan pegawai memperoleh nilai 4,21 dengan kriteria "Sangat Baik". Prosedur dalam program tersebut tidak memiliki tingkatan kesulitan. Namun pada pelaksanaannya masih ada pemohon yang akan mengurus KIA karena pindah datang. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman sebelumnya dari pemohon sehingga dibutuhkan waktu lain hari untuk datang kembali setelah persyaratan terpenuhi salah satunya melampirkan surat pindah datang. Selain itu juga masih ada beberapa pemohon yang mengajukan KIA umur 5-17 kurang 1 hari yang tidak membawa berkas pas foto anak. Hal ini kurangnya informasi pemohon terhadap persyaratan program tersebut namun lampiran pas foto tidak

menjadi kendala dikarenakan masih bisa teratasi dikarenakan pemohon rata-rata memiliki foto anak didalam hpnya dan ditindaklanjuti untuk mengirim file melalui seluler whatsapp. Memaknai kejelasan pegawai dalam melayani sudah dilakukan dengan baik hal ini sejalan dengan mengikuti ketentuan prosedur yang ada dan kesesuaian pembagian tugas yang dilakukannya.

Menurut (Resdiana, et al.,2020) prosedur sebagai hubungan satu sama lain untuk menjalankan rangkaian tugas. Prosedur harus bisa diikuti bagi pembuat dan penerima hal ini agar dapat memudahkan memahami informasi. Lain juga menurut (Fazil, et al.,2022) prosedur harus jelas dalam penyampaian informasi melalui papan informasi dan media online.

Selanjutnya indikator pada sosialisasi berdasarkan tanggapan masyarakat nilai memperoleh 2,95 kriteria "Cukup Baik" dan hasil tanggapan pegawai memperoleh 3,9 dengan kriteria "Cukup Baik". Dari tanggapan masyarakat bahwa sosialisasi yang dibentuk masih kurangnya pemahaman secara merata disebabkan penyampaian informasi belum tersentuh di setiap wilayahnya. Sosialisasi yang dibentuk melalui tatapan langsung hanya dilakukan dibeberapa wilayah saja dan penyampaian informasi tersebut dengan menyiapkan power point dan pelaksanaan sosialisasi tidak dilakukan secara rutin. Hal ini menyebabkan sosialisasi yang dibentuk belum optimal baik dari penempatan pelaksanaan jadwal dan juga penyampaian informasi yang kaku. Selain itu sosialisasi langsung menyediakan sosialisasi secara media cetak dan media digital. Sosialisasi melalui media cetak seperti banner disetiap Kecamatan, Desa, UPT, bahwa banner yang dipasang yakni kurangnya informasi didalam isiannya seperti manfaat dan tujuan. Sehingga masyarakat hanya fokus ke beberapa jenis pelayanan yang diberikan dan persyaratan. Artinya pemasangan media cetak tersebut kurangnya informasi yang lebih spesifik/rinci tentang kartu identitas anak. Sedangkan sosialisasi

dimedia digital berdasarkan tanggapan masyarakat ketersediaan informasi mengenai persyaratan dan manfaat kegunaannya sudah cukup baik namun sebagian orang tua terutama ibu-ibu masih minim menggunakan aplikasi dan website yang sudah disediakan. Metode sosialisasi yang dibangun selama ini dalam segi pemahaman terhadap program masih belum optimal. Selanjutnya keterlibatan stakeholder dalam pelaksanaanya belum optimal dalam mensosialisasikan. Sehingga menyebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran terhadap pentingnya program tersebut.

Kegiatan sosialisasi perlu dilakukan secara komitmen dan berkala agar dapat terealisasi capaian tujuan terhadap suatu program. (Kurnia, et al.,2022) lain juga faktor hambatan disaat pelaksanaan sosialisasi beberapa kelompok memiliki keterbatasan seperti masih rendahnya pendidikan formal, akses media, dan jarak. (Adiwijaya, et al.,2024) berbeda dengan sosialisasi yang mengandalkan sistem informasi tanpa dilakukannya sosialisasi offline hal ini tidak semua merasakan adanya keterbukaan informasi secara online yang berakibatkan sosialisasi kurang optimal sehingga kurangnya pemahaman program. (Maulidia,et al., 2024)

## Dimensi Adaptasi

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Adaptasi

Dimensi	Indikator	Masyarakat		Pegawai	
		Rata-Rata	Kriteria	Rata-Rata	Kriteria
Integrasi	Prosedur	3,76	Baik	4,21	Sangat Baik
	Sosialisasi	2,95	Cukup Baik	3,9	Cukup Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,35</b>	<b>Cukup Baik</b>	<b>4,05</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan hasil bahwa dimensi adaptasi mendapatkan nilai 3,76 dengan kriteria "Baik" dari tanggapan masyarakat dan pegawai memperoleh nilai 4,16 dengan kriteria "Baik".

Hal ini dimensi adaptasi memiliki faktor di peningkatan kemampuan dan sarana & prasarana. Peningkatan kemampuan memiliki nilai 3,92 dengan kriteria "Baik" dari tanggapan masyarakat. Adapun dari pegawai memperoleh nilai 4,07 dengan kriteria "Baik". Peningkatan kemampuan dinilai melalui keterampilan petugas. Keterampilan yang dimaksud yakni setiap pegawai memiliki potensi daya kepekaan dan komunikasi kepada pemohon sebagai bentuk mengoptimalkan target capaian jumlah wajib kartu identitas anak. Dimana setiap pemohon hanya mengurus akta kelahiran baru dengan tidak sekaligus pembuatan kartu identitas anak. Dengan itu pegawai memiliki keterampilan dengan membuat dokumen 3 in 1 (akta kelahiran, KK, dan KIA) disaat pengajuan berlangsung. Artinya pegawai telah melakukan penyesuaian dalam pelaksanaan meningkatkan kepemilikan kartu tersebut dengan membuatkan 3 in 1. Selain keterampilan, indikator selanjutnya yakni keahlian mendeteksi dokumen pelayanan, yang dimana pegawai menjalankan keahliannya dengan dasar teknisi.

Dalam peningkatan kemampuan terdapat dukungan didalamnya yakni adanya bimbingan teknis sehingga para implementator dapat menguasai keahlian dan keterampilan.(Yustina, et al., 2022)

Selanjutnya indikator sarana & prasarana memperoleh nilai 3,61 dengan kriteria "Baik" dari tanggapan masyarakat. Sedangkan pegawai memperoleh nilai 4,25 kriteria "Sangat Baik". Hal ini didukung sarana & prasarana sangat memadai dalam proses pelayanan mulai dari ruang tunggu layanan, media informasi, dan alat kerja. Didukung oleh (Thalita, et al., 2024) bahwa sarana & prasarana memiliki fungsi untuk membantu kelancaran kegiatan program. Jika sarana & prasarana terpenuhi maka dapat meningkatkan kepuasan untuk masyarakat dan juga peningkatan kemampuan bagi pegawai. Selain itu juga sarana & prasarana dapat memberikan kenyamanan dan keamanan (Azizah, et al., 2024).

### **Rekapitulasi Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Disdukcapil Kabupaten Bogor**

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Disdukcapil Kab. Bogor

Dimensi	Indikator	Masyarakat		Pegawai	
		Rata - Rata	Kriteria	Rata-Rata	Kriteria
Pencapaian Tujuan	Kurun waktu	3,88	Baik	4,1	Baik
	Pencapaian Sasaran	3,17	Cukup Baik	3,62	Baik
	Dasar Hukum	3,05	Cukup Baik	4,4	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,36</b>	<b>Cukup Baik</b>	<b>4,06</b>	<b>Baik</b>
Integrasi	Prosedur	3,76	Baik	4,21	Sangat Baik
	Sosialisasi	2,95	Cukup Baik	3,9	Cukup Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,35</b>	<b>Cukup Baik</b>	<b>4,05</b>	<b>Baik</b>
Adaptasi	Peningkatan kemampuan	3,92	Baik	4,07	Baik
	Sarana & Prasarana	3,61	Baik	4,25	Sangat Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,76</b>	<b>Baik</b>	<b>4,16</b>	<b>Baik</b>
<b>Total</b>		<b>3,49</b>	<b>Baik</b>	<b>4,09</b>	<b>Baik</b>

Dengan hasil rataan diatas terkait Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Kabupaten Bogor menunjukkan bahwa tanggapan secara keseluruhan memperoleh kriteria "Baik". Ditinjau keberadaan nilai tersebut dari respon masyarakat 3,49 dan pegawai memperoleh nilai 4,09 dengan kriteria "Baik". Ketiga dimensi terdapat dimensi yang mempunyai nilai tertinggi dan skor terendah dari dimensi-dimensi yang lainnya.

Jumlah nilai yang paling tinggi dari seluruh dimensi yakni terdapat di adaptasi hal ini karena adanya peningkatan kemampuan pegawai yang memiliki potensi keterampilan dan keahlian dalam meningkatkan kepemilikan.

Sementara hasil tanggapan masyarakat dengan nilai rataan menengah terdapat di dimensi pencapaian tujuan hal ini karena adanya kurun waktu yang

memberikan pelayanan dengan sesuai dan tidak menunggu waktu lama.

Sedangkan hasil tanggapan dengan nilai terendah yaitu terdapat di dimensi integrasi hal ini karena adanya sosialisasi yang belum optimal dari segi metode langsung maupun tidak langsung yang disebabkan informasi terlalu kaku, kurang rinci, keterlibatan stakeholder kurang dan tingkat konsistensi tidak terintegrasi sehingga akibatnya masih kurangnya kesadaran dan pemahaman atas manfaat.

### **Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Kabupaten Bogor**

Dalam pelaksanaan pada nyatanya pelayanan dikatakan baik namun capaian target yang ditentukan sebelumnya belum optimal hal ini ada beberapa kendala yang dihadapi di antaranya:

1. Sebagian masyarakat dan lembaga masih belum sadar akan pentingnya manfaat kartu identitas anak
2. Sosialisasi yang dilakukan belum optimal baik langsung, media digital, dan media cetak. hal ini menjadi kurangnya informasi yang luas terhadap program kartu identitas anak dan kurang rinci. Sosialisasi menjadi faktor yang dapat mempengaruhi hubungan dengan pencapaian sasaran dan pemahaman dasar hukum berlaku.

### **Upaya dalam menyelesaikan kendala yang di hadapi Disdukcapil Kabupaten Bogor**

Khususnya pada program Kartu Identitas Anak terdapat beberapa upaya dalam mengefektifkan pelayanan Kartu Identitas Anak diantaranya:

1. Berupaya merencanakan jadwal dan pemetaan wilayah secara berkala untuk melakukan sosialisasi dengan sistem edukasi dan pembinaan bertingkat dengan metode langsung maupun melalui media sosial. Peran internal dari dinas tentunya memberikan informasi kepada pihak

lembaga seperti sekolah dan rumah sakit untuk membantu mengedukasi dengan media interaktif kepada masyarakat. Media interaktif bisa melalui video, gambar, dan alat permainan. Hal ini agar sosialisasi tidak terlalu kaku. Setelah di edukasi diberikan tambahan yakni pembinaan untuk meningkatkan daya informasi melalui digital tentang seputar program tersebut untuk memaksimal daya tarik penambahan informasi diluar pelaksanaan informasi dari edukasi. Hal ini merupakan salah satu untuk mengoptimalkan tingkat kesadaran dan pemahaman kepada masyarakat & lembaga akan manfaatnya program tersebut.

2. Berupaya mengadakan penambahan media sosial untuk mensosialisasikan lebih luas seperti di Tiktok. Seperti adanya testimoni proses pelayanannya, testimoni hasil pemanfaatan dari aspek pendidikan, kesehatan, imigrasi, bank, dan dunia hiburan. Selain di media sosial dilakukannya informasi yang lebih rinci dan menarik melalui media cetakan di beberapa wilayah baik tingkat desa, kecamatan, dan UPT.

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tanggapan secara keseluruhan bahwa masyarakat yakni memperoleh nilai 3,49 dalam kriteria "Baik" dan pegawai memperoleh nilai 4,09 dalam kriteria "Baik".

Namun di berbagai dimensi terdapat kendala dalam kurang optimalnya capaian target kepemilikan yakni: (1) sebagian masyarakat atau orang tua dan lembaga masih belum sadar akan pentingnya manfaat KIA dan; (2) Sosialisasi yang dilakukan belum optimal baik langsung, media digital, dan media cetak.

Upaya dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi yakni (1) melakukan sosialisasi dengan metode edukasi dan pembinaan secara bertingkat yang dilakukan setiap berkala. (2) menyediakan penambahan informasi digital salah satunya tiktok untuk mensosialisasikan pelayanan untuk mengoptimalkan tingkat kesadaran dan pemahaman.

Implikasi Teori pada dimensi tentunya organisasi melakukan prosesnya ini melalui pencapaian tujuan yang direncanakan melalui kurun waktu, sasaran, dan dasar hukum dengan sesuai dan tepat. Lalu didalam prosesnya harus mampu di integrasi melalui prosedur dan sosialisasi hal ini akan memenuhi ruang kesadaran dan pemahaman untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Selanjutnya dalam pelaksanaan pelayanan langsung perlu adaptasi melalui peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana yang saling mendukung proses jalanya pemberian pelayanan langsung.

Adapun implikasi praktis pada pelaksanaanya harus adanya perbaikan dan peningkatan dalam mensosialisasikan program guna untuk mengoptimalkan pemahaman, kesadaran, dan juga capaian target untuk mencapai tujuan. Dengan melalui tatapan langsung, media digital, dan media cetak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, Meigawati, & M. (2024). Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (Sikap) Di Kecamatan Baros Kota Sukabumi. *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 11(14), 271-276.
- Akbari, Muchsin, A. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI PROGRAM 'KARE MATOR' DALAM KEMUDAHAN KEPENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI MASYARAKAT BERKEBUTUHAN KHSUSUS (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep). *Jurnal Respon Publik*, 18 (2), 1-7.
- Aris, Agustang, I. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance And Politice (JGP)*, 1, 127-133.
- Ardianor, S. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 1(2), 463-473.
- Amrina, Arso, & N. (2021). Analisis Efektivitas Program Inovasi Pemberian Asi Gersasi Di Puskesmas Jati Kabupaten Kudus. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 414-419.
- Azizah, Raudah, & A. (2024). EFEKTIVITAS PENGELOLAAN OBJEK WISATA BATU BADINDING. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1, 162-169.
- Citrawati, Rahmawati, & Salbiah. (2022). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Governansi*, 8(1), 69-78.
- Fazil, & T. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Proses Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan. *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 9(2), 305-312.
- Harahap, Badaruddin, & H. (2021). Efektivitas Penerapan Sistem E-Planning Dalam Perencanaan Pembangunan di Pemerintahan Kabupaten Tapanuli Selatan. 10(1), 76-87.
- Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik : Perspektif Perkembangan Teori. *Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(56), 153-171.
- Kurnia, Rahmawati, & R. (2022). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN VAKSINASI COVID-19. *Jurnal Governansi*, 8(2), 153-161.

- Maulidia, & M. (2024). Meningkatkan Akses Informasi Publik: Evaluasi Efektivitas Petugas Informasi di Indonesia. *Frontiers in Research Journal*, 1, 118-135.
- Mustofa, & Y. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM BANTUAN PEMERINTAH BAGI USAHA MIKRO DI KABUPATEN PONOROGO. *Journal of Economics and Business Research*, 1(2), 233-246.
- Muafa, M. A., Wahyudin, C., Salbiah, E., & Subagdja, O. (2024). Efektivitas Program Pemberian Makanan Tambahan Pada Anak Stunting. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4947-4953.
- Nabilah, Amirulloh, & B. (2021). EFEKTIVITAS PROGRAM REHABILITASI KORBAN PERDAGANGAN ANAK. *Jurnal GOVERNANSI*, 7(April), 59-68.
- Nuryani, I., Hernawan, D., & Wahyudin, C. (2024). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima. *Karimah Tauhid*, 3(6), 6579-6593.
- Pratidina, Maulinda, Apriliyani, S. (2024). Pengaruh Implementasi Sistem Layanan Online Administrasi Kependudukan. *Jurnal Governansi*, 10(April), 65-76.
- Rahmawati, Fitriyana, Pratidina, & S. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR. *Karimah Tauhid*, 3, 1349-1361.
- Resdiana, & I. (2020). Efektifitas Dana Desa Dalam Mendukung Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Marengan Daya Kabupaten Sumenep. *Jurnal Public Corner*, 15(1), 48-60.
- Sawir. (2020). BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK Konsep, Teori, Dan Aplikasi. DEEPUBLISH (CV BUDI UTAMA). [http://repository.uniyap.ac.id/239/1/Birokrasi\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](http://repository.uniyap.ac.id/239/1/Birokrasi_Pelayanan_Publik.pdf)
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Steers, M. R. (2020). Efektivitas Organisasi. ERLANGGA.
- Thalita, & N. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN ONLINE MELALUI SIAPEL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG. *Jurnal Humaniora Multidisipliner JHM*, 8(5), 23-28.
- Tengku, Rahmawati, Purnamasari, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Izin Berusaha Berbasis Online Single Submission. *Jurnal Governansi*, 9(2), 144-150.
- Ticoalu, Kaawoan, L. (2017). Efektivitas Pemekaran Desa dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Desa Pinasungkulan Utara Kecamatan Modoinding). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1-13.
- Yustina, & Z. (2022). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PERIZINAN ELEKTRONIK CILEGON (SIPECI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA CILEGON (STUDI KASUS: APLIKASI SIPECI DPMPTSP KOTA CILEGON). *Journal of Research and Development on Public Policy (Jardic)*, 1(3), 87-103.
- Zakiah, Rahmawati, S. (2024). Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap Efektivitas Layanan Publik. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4776-4792.
- Zohriah. (2017). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan: Tarbawi*, 3(01), 102-110.