

**Transformasi Administrasi Kependudukan Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19
Tahun 2020**

(Studi Penelitian Kartu Identitas Anak Kabupaten Jepara)

Niswa Adlina Labiba

Email : niswaadlina@gmail.com

Nunik Retno Herawati Sos.,M.Si

Email : nunikretnoherawati@lecturer.undip.ac.id

Dra. Sulistyowati,M.Si

Email : sulistyowati9mei@lecturer.undip.ac.id

**Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Website : <https://fisip.undip.com/> - Email : fisip@undip.ac.id**

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai transformasi administrasi kependudukan berbasis online di masa pandemi covid-19 tahun 2020 pada Kartu Identitas Anak di Kabupaten Jepara. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan transformasi pelayanan administrasi kependudukan Kartu Identitas Anak bersifat konvensional menjadi pelayanan Kartu Identitas Anak berbasis online. Penelitian ini juga membahas tentang pelayanan online Kartu Identitas Anak yang dilaksanakan di Kabupaten Jepara.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur. Sebagai data pendukung, dalam penelitian ini menggunakan studi literatur. Adapun analisis data meliputi redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menghasilkan telah terjadinya transformasi pelayanan pada administrasi kependudukan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Jepara. Pada awal pelayanan tahun 2017, pelayanan Kartu Identitas Anak masih bersifat konvensional yang berubah menjadi pelayanan Kartu Identitas Anak berbasis online pada tahun 2020. Masyarakat dapat mendaftarkan pengajuan administrasi kependudukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah melalui pelayanan online. Petugas dan masyarakat pun lebih dimudahkan dengan adanya pelayanan Kartu Identitas Anak online yang muncul setelah adanya pandemi covid-19. Hal ini juga berdampak baik kepada berkurangnya penularan virus covid-19 di lingkungan instansi pemerintahan.

Kata Kunci : Transformasi Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk, Pelayanan Online

**Online-Based Population Administration Transformation During The Covid-19 Pandemic
In 2020
(Research Study Of Child Identity Card Of Jepara District)**

Niswa Adlina Labiba

Email : niswaadlina@gmail.com

Nunik Retno Herawati Sos.,M.Si

Email : nunikretnoherawati@lecturer.undip.ac.id

Dra. Sulistyowati,M.Si

Email : sulistyowati9mei@lecturer.undip.ac.id

Department of Politic and Government

Faculty of Social and Political Science Diponegoro University Website :

<https://fisip.undip.com/> - Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This study discusses the transformation of online-based population administration during the 2020 COVID-19 pandemic on Child Identity Cards in Jepara Regency. This study aims to explain the transformation of conventional Child Identity Card population administration services into online-based Child Identity Card services. This study also discusses the online service for Child Identity Cards implemented in Jepara Regency.

This study uses a qualitative method with a phenomenological approach. Data collection using semi-structured interviews. As supporting data, this research uses a literature study. The data analysis includes data redaction, data presentation and conclusion drawing.

This research resulted in the transformation of services in the Population Administration of Child Identity Cards (KIA) in Jepara Regency. At the beginning of the service in 2017, the Child Identity Card service was still conventional which turned into an online-based Child Identity Card service in 2020. The public can register the application for population administration anywhere and anytime easily through online services. Officers and the public are also made easier by the online Child Identity Card service that emerged after the COVID-19 pandemic. This also has a good impact on reducing the transmission of the Covid-19 virus in government agencies.

Keywords: Population Administration Transformation, Child Identity Card, Online Services

A. PENDAHULUAN

Perkembangan pemerintahan di Indonesia telah menerapkan praktik pemerintahan berbasis elektronik yang sering disebut dengan *e-government*. Perkembangan *e-government* di Indonesia sudah dilaksanakan di berbagai daerah sebagai turunan inovasi pemerintah yang selalu berupaya untuk melayani publik (Okamia & Fauziah, 2018). Salah satu bentuk inovasi praktik *e-government* yaitu pada pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun, terjadinya bencana pandemi *Corona Virus Disease 2019 (covid-19)* yang telah menjangkiti seluruh dunia termasuk Indonesia, menyebabkan banyak sektor terhambat, termasuk pelayanan publik. Kebijakan *lockdown* (Karantina Wilayah)

dan *social distancing* (Pembatasan Sosial) diterapkan oleh berbagai negara yang terkena dampak pandemi *covid-19* dalam rangka mengurangi penyebaran virus ini. Dengan adanya kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain.

Pembatasan sosial ini pun membawa pengaruh terhadap aksesibilitas pelayanan publik di berbagai macam instansi pemerintahan. Tak jarang banyak kantor yang membatasi kegiatan demi mengurangi penyebaran *covid-19*.

Administrasi kependudukan merupakan sebuah sistem dalam rangka pemenuhan hak administratif setiap penduduk dalam hal pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah provinsi turut menerapkan pengembangan inovasi pelayanan publik dengan sistem pelayanan online untuk mempermudah berbagai pelayanan administrasi masyarakat.

Dengan adanya pelayanan online ini dapat membawa keuntungan bagi pemerintah sebagai penyedia layanan maupun bagi masyarakat sebagai subyek pengguna layanan itu sendiri. Keuntungan bagi pemerintah antara lain membawa efisiensi biaya dan waktu dalam bidang pelayanan, Selain itu juga berdampak pada lingkungan, dengan *go green* karena pelayanan dengan pemanfaatan kertas akan berkurang.

Berdasarkan berbagai manfaat pelayanan online yang hadir, diharapkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik pada produk pelayanan yang sudah lama maupun baru diterbitkan oleh pemerintah, seperti halnya pada produk pelayanan kartu identitas Anak (KIA).

Kebijakan Kartu Identitas Anak ini diberikan oleh otoritas pemerintah yang berusaha untuk memberikan jaminan kepada anak, sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 ayat 5 Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang berbicara tentang jaminan anak. Jaminan perlindungan anak adalah semua kegiatan yang menjamin dan menaungi anak-anak dan hak mereka sehingga mereka dapat hidup, berkembang, berkreasi dan turut berpartisipasi secara ideal sesuai dengan harkat martabat manusia, dan mendapatkan jaminan perlindungan dari kejahatan dan diskriminasi.

Dalam hal ini, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang administrasi kependudukan terus menerus melakukan inovasi pelayanan online untuk dapat memudahkan segala pihak baik penyedia layanan maupun pengguna layanan.

Namun, Kabupaten Jepara menjadi sorotan utama karena baru melaksanakan 5

jenis pelayanan online se-Eks Karesidenan Pati. Akan tetapi, terjadinya pandemi ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil tetap memprioritaskan segala bentuk pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang dilakukan di masa pandemi.

Tabel 1.1
Pelayanan Online yang Aktif setelah Covid-19 di Eks Karesidenan Pati

Pelayanan Online di Eks Karesidenan Pati					
Jenis Pelayanan	Nama Daerah				
	Blora	Pati	Rembang	Kudus	Jepara
Akta Kelahiran	v	v	v	v	v
Akta Kematian	v	v	v	v	v
KTP-el	v	v	v	v	v
KIA	v	v	v	v	v
KK	v	v	v	v	-
Pindah Keluar	v	v	v	v	v
Kedatangan	v	v	v	v	v
Update Data	v	v	v	v	-
Pelayanan Lain	v	-	v	v	-

Dari tabel 1.3 jenis pelayanan online administrasi kependudukan yang aktif setelah pandemi, Kabupaten Jepara memiliki satu jenis pelayanan aktif yang baru hadir yaitu Kartu Identitas Anak (KIA).

Maka dari itu perlunya dilakukan sebuah penelitian dengan rumusan masalah terkait transformasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dan pelayanan online Kartu Identitas Anak (KIA) Kabupaten Jepara dilaksanakan.

B. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan transformasi pelayanan administrasi kependudukan Kartu Identitas

Anak bersifat konvensional menjadi pelayanan Kartu Identitas Anak berbasis online. Penelitian ini juga membahas tentang pelayanan online Kartu Identitas Anak yang dilaksanakan di Kabupaten Jepara.

C. TINJAUAN TEORI

1. *Electronic Government (E-Government)*

Menurut World Bank, *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government*.

Selain itu, menurut Indrajit (dalam Habibullah, 2010) mengemukakan *e-government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Menurut Janet Calow (dalam Indrajit, 2006) *electronic government* tidak lain adalah transformasi mendasar dari pemerintahan dalam skala yang belum kita saksikan sejak awal era industri.

Dalam penerapannya, *e-government* ini merupakan sebuah tantangan transformasi. Fungsi dari teknologi pada masa kini yang digunakan bukan hanya sekedar menjadi penunjang belaka, melainkan menjadi promotor perubahan di era modern. Dalam

perkembangannya, ada 5 poin utama dalam proses transformasi *e-government* ini antara lain seperti perubahan prinsip yang awalnya pelayanan untuk masyarakat, namun kini berubah menjadi pelayanan oleh masyarakat. Maksudnya, jika pada awalnya pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas untuk masyarakat. Namun, sekarang melalui sistem *e-government* masyarakat dapat melayani dirinya sendiri (mandiri) dan pemerintah hanya menjadi fasilitator.

Kemudian, berawal dari prinsip *citizens in line* menjadi *citizens on line*. Hal ini dimaksudkan bahwa jika dahulu masyarakat masih mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, maka setelah *e-government* hadir masyarakat tidak harus menunggu lama karena semuanya dapat dilakukan secara on-line melalui internet.

Ketiga, mempelajari dan mengatasi permasalahan “*Digital Divide*” (kesenjangan digital), dan menjamin terciptanya sebuah “*Digital Democracy*” (demokrasi digital) sangatlah penting. Di dalam dunia teknologi informasi dikenal pula fenomena kesenjangan digital, dimana terjadi jurang yang besar antara sedikit dari mereka yang memahami dan fasih menggunakan teknologi informasi, dengan mereka yang sama sekali tidak mampu dan tidak dapat menggunakan teknologi terkait.

Keempat, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses-proses yang “*Paper-Based*” (konvensional, berbasis dokumen/kertas) dalam berbagai cara konvensional dengan menerapkan secara keseluruhan konsep *electronic government*.

Kelima, adalah mencoba untuk menggunakan *Digital Knowledge* sebagai pengganti dari *Physical Knowledge* yang selama ini digunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat. *Digital knowledge* ini maksudnya adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi yang ada di dalam infrastruktur *e-government* dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka bentuk tanggung jawab kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Sedangkan dalam arti yang luas, konsep pelayanan publik identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas

nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik menurut Perry (dalam Lembaga Administrasi Negara, 2009)

Pelayanan publik berpayung hukum pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif. Pada Undang-Undang ini dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut para ahli seperti yang dikatakan oleh Lovelock dan Christopher (Purwanto et al., 2016) mengatakan bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Hal ini dimaksudkan bahwa *service* (pelayanan) merupakan produk yang tidak memiliki wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Adapun standar pelayanan yang ditetapkan

oleh Kementerian melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu:

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Jangka Waktu Pelayanan
- d. Biaya atau Tarif
- e. Produk Pelayanan
- f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi.

3. Pelayanan Publik Berbasis Online

Penerapan pelayanan publik berbasis online lahir dari penerapan inovasi pelayanan melalui *e-government*. Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor instansi pemerintahan terkait.

Pelayanan publik secara online terkhusus kepada pelayanan administrasi kependudukan, diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Adapun definisi dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Daring) adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas

teknologi, komunikasi dan informasi.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat, sebagai berikut:

- a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat secara luas diseluruh wilayah Indonesia yang dapat diandalkan, terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
- b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik dalam perumusan kebijakan negara.

Untuk mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah Kabupaten Jepara secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi yang berpedoman pada pelayanan publik yang baik dengan berasaskan *e-government*.

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif tipe deskriptif. Dengan demikian tipe deskriptif bisa digunakan sebagai pendekatan untuk penelitian ini, yakni mempelajari bagaimana tata cara kegiatan, sikap-sikap, pandangan dan proses yang

sedang berlangsung juga pengaruh-pengaruh dari transformasi pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Jepara. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara langsung dan juga studi dokumentasi.

E. HASIL PENELITIAN

Transformasi Pelayanan KIA di Kabupaten Jepara

1. Pelayanan Konvensional Sebelum munculnya Pandemi Covid-19

Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Jepara mulai diterapkan pada tahun 2017. Pelaksanaan KIA ini menjalankan amanat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA).

Namun, antusiasme pemohon pelayanan KIA konvensional masih belum begitu tinggi. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui betul tujuan dan pemanfaatan KIA karena program ini baru tercetus. Di sisi lain, Kabupaten Jepara sendiri belum terdapat kebijakan bahwa KIA dijadikan syarat untuk pendaftaran sekolah. maka dari itu masyarakat belum merasa membutuhkan kartu ini sebagaimana mestinya. Padahal, Kartu ini tidak hanya difungsikan dalam hal pelayanan publik saja.

Apabila dilihat berdasarkan teori asas-

asas pelayanan publik, dimana didalamnya terdapat poin partisipasi, dalam hal ini Noor Akhmad menunjukkan partisipasi yang rendah terkait kesadaran masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan Kartu Identitas Anak.

Tabel 1.2

Total KIA yang tercetak pada pelayanan konvensional tahun 2017-2019

No.	Tahun	Jumlah KIA tercetak
1.	2017	3.505
2.	2018	10.847
3.	2019	16.424
TOTAL		30.776

Berdasarkan tabel 1.2 total KIA yang tercetak pada pelayanan konvensional pada tahun 2017 hingga 2019, dapat dilihat bahwa total pelayanan KIA konvensional sebanyak 30.776 keping KIA jadi yang baru dimiliki oleh masyarakat.

Pemohon pengajuan konvensional Kartu Identitas Anak dapat melengkapi berkas persyaratan berupa fotokopi Kartu Keluarga (KK), Formulir Pendaftaran Kartu Identitas Anak, Fotokopi Akta Kelahiran anak dan melampirkan pas *photo* bagi anak dengan umur ≥ 5 tahun hingga 17 tahun kurang 1 hari. Apabila anak yang akan didaftarkan KIA berumur 0-5 tahun tidak perlu melampirkan pas *photo*. Adapun contoh berkas persyaratan dengan benar yang lolos tahap verifikasi pelayanan, sebagai berikut :

- a. Nama anak pada Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga harus sama.
- b. Tanggal lahir anak pada Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga harus sama.
- c. Pas *photo* harus menggunakan background merah ataupun biru.
- d. Pas *photo* hanya digunakan bagi anak berusia ≥ 5 tahun sampai 17 tahun kurang 1 hari.
- e. Pas *photo* harus terlihat jelas dan tidak samar.

Pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak sebelum pandemi covid-19 dilakukan secara konvensional, yaitu pemohon datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Lalu, mengambil antrian permohonan Kartu Identitas Anak melalui mesin antrian yang telah disiapkan Kantor Disdukcapil, pemohon akan diberikan formulir pengisian biodata dan nomor antrian. Sembari menunggu nomor antrian, pemohon dapat melakukan pengisian formulir yang diberikan (disarankan untuk membawa alat tulis pribadi karena alat tulis yang disediakan terbatas, sehingga harus bergantian dengan pemohon lain dengan waktu yang cukup lama). Setelah petugas pelayanan memanggil nomor antrian, pemohon menyerahkan seluruh berkas persyaratan (lampiran

Fotokopi KK, Fotokopi Akta Kelahiran, melampirkan pas *photo* bagi anak dengan usia ≥ 5 tahun hingga 17 tahun kurang 1 hari. Apabila anak berusia 0-5 tahun tidak perlu melampirkan pas *photo*) Setelah berkas persyaratan telah benar, maka akan dilakukan tahap percetakan. Dan pemohon dapat kembali ke kantor Disdukcapil ± 3 hari terhitung dari lolos verifikasi berkas pengajuan.

Dalam pelaksanaan pengajuan KIA secara konvensional, petugas pelaksana mengalami kendala, baik dari berkas persyaratan, Sumber Daya Manusia (SDM), kurangnya petugas verifikator KIA, tidak adanya kesinambungan antara nama lengkap anak yang tertera di Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, kesalahan pada pas *photo* yang rusak, maupun tidak terlihat jelas wajah anak. Dan kerap kali para orang tua yang mendaftarkan pengajuan KIA anak usia 0-5 tahun menyertakan foto bayi target yang harus dicapai.

Selain permasalahan verifikasi berkas yang kurang, adapun faktor lain yang hadir dari masyarakat seperti banyaknya antrian pemohon yang hendak membuat suatu dokumen kependudukan

Gambar 1.1
Suasana Pelayanan Konvensional di Kantor Disdukcapil Kab. Jepara Sebelum Pandemi



Berdasarkan gambar 1.1 Suasana pelayanan konvensional di Kantor Disdukcapil Kabupaten Jepara sebelum pandemi, dapat dilihat bahwa pelayanan konvensional ini menimbulkan banyak antrian yang mengular sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Jepara.

2. Pelayanan Online Setelah Munculnya Pandemi Covid-19

Pelayanan KIA Online baru dilaksanakan di Kabupaten Jepara pada bulan April Tahun 2020. Hal ini sebagai solusi atas terhentinya pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jepara karena pandemi covid-19. Dalam pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memanfaatkan *website* dan aplikasi yang dapat di unduh di *playstore* Masyarakat dapat mengakses *website* melalui “pelayanan.disdukcapil.jeparakab.go.id” ataupun dapat melalui aplikasi satu sentuhan dengan nama Cek Anduk yang dapat di unduh melalui *playstore*. Hal ini pula merupakan strategi pemerintahan dalam rangka mengembangkan sistem yang terpercaya, terjangkau masyarakat dan pemanfaatan teknologi dengan optimal guna menyusun dan mengembangkan *e-government* di Kabupaten Jepara.

Dalam transformasi pelayanan KIA

menjadi online petugas Disdukcapil Kabupaten Jepara telah dibekali segala pengetahuan dan teknologi. Hal ini sebagai penunjang agar terlaksananya pelayanan online dengan mudah dan cepat. Kompetensi petugas pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sudah sangat baik, terlebih ketika mendapatkan *complain* dari masyarakat telah ditanggapi dengan cepat dan baik. Sehingga dapat dikatakan persiapan Sumber Daya Manusia (SDM) instansi pemerintah telah siap dalam beradaptasi menggunakan sistem teknologi.

Pada tahun 2020, target nasional pelayanan KIA mencapai 20 % dan Disdukcapil telah melebihi target nasional sebesar 21,16 %. Realisasi program pelayanan KIA pada tahun 2020 cukup bagus, karena banyak lembaga pendidikan yang telah bertanya terkait program KIA seperti syarat pengajuan, fungsi dan manfaat adanya KIA. Di Kabupaten Jepara sendiri terdapat 122 lembaga pendidikan yang telah bekerja sama terkait pengurusan KIA.

Pelayanan KIA saat pandemi covid-19 dilaksanakan secara online dengan berkas persyaratan seperti :

- a. Foto Kartu Keluarga Asli
- b. Foto Akta Kelahiran Asli
- c. Pas *photo* anak dengan usia ≥ 5 tahun hingga 17 tahun kurang 1 hari

Berkas persyaratan data dukung permohonan pengajuan KIA online ini dapat di unggah dalam laman website “pelayanan.disdukcapil.jeparakab.go.id.” untuk selanjutnya dapat di lakukan proses verifikasi berkas oleh petugas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak di masa pandemi ini dilaksanakan melalui 2 cara. Pertama, melalui online website, yaitu masyarakat mengajukan pendaftaran Kartu Identitas Anak melalui website “pelayanan.disdukcapil.jeparakab.go.id.” adapun tata cara pengajuan permohonan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui *website* online “pelayanan.disdukcapil.jeparakab.go.id” , sebagai berikut.

- a. Pemohon melakukan *login* pada laman pendaftaran dengan memasukkan nomor NIK dan *Password*.

*apabila pemohon belum memiliki akun, silahkan melakukan pendaftaran dengan menekan bagian “Pendaftaran Baru”, lalu memasukkan nomor NIK pelapor dan nomor Whatsapp yang dapat dihubungi dan memasukkan password sementara yang telah dikirim *admin* Disdukcapil melalui nomer Whatsapp yang telah

didaftarkan.

- b. Setelah *login* berhasil, akan muncul beberapa menu pilihan dokumen administrasi kependudukan yang dapat di akses, lalu pilih menu Kartu Identitas Anak (KIA).
- c. Akan muncul nama-nama yang akan dilaporkan. Dan cukup pilih nama yang akan dilaporkan.
- d. *Upload* Berkas Persyaratan yang telah dipersiapkan seperti foto Kartu Keluarga (KK) asli, foto Akta kelahiran asli, dan juga file foto anak bagi usia diatas 5 tahun sampai 17 tahun kurang satu hari dengan pakaian bebas, rapi dan sopan menggunakan *background* biru atau merah. Semua berkas dibuat dalam bentuk file foto dengan ukuran maksimal 100 Kb dengan jelas. Setelah semua berkas di *upload*, lalu pilih kirim.
- e. 1x24 jam akan bisa langsung melalui proses verifikasi, jika semua berkas telah sesuai selanjutnya akan melalui proses pencetakan, *update* data dan siap untuk dikirim ke rumah pemohon melalui kerja sama dengan PT. Pos.

Cara kedua melalui pengajuan kolektif, yang mana Disdukcapil Kabupaten Jepara bekerja sama dengan Disdikpora Kabupaten Jepara untuk menurunkan Surat Edaran terkait

KIA kolektif yang diturunkan kepada sekolah-sekolah di Kabupaten Jepara.

Sistem pelayanan KIA online ini sebetulnya dapat dijangkau oleh masyarakat, terlebih masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas seperti dahulu. Melalui pelayanan online, di mana pun dan kapan pun pemohon dapat mendaftarkan dokumen kependudukan jika tidak ada gangguan koneksi internet dan berkas telah dipersiapkan dengan benar.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa di Kabupaten Jepara terdapat beberapa lapisan masyarakat yang masih belum bisa memanfaatkan teknologi ini secara cepat dan benar. Hal ini dikarenakan tidak semua lapisan masyarakat melek akan teknologi. Sehingga hal ini bisa menjadi penghambat adanya pelayanan online karena belum bisa menjangkau masyarakat secara merata dalam melakukan pelayanan online.

Adapun perbedaan Pelayanan KIA konvensional dan Pelayanan KIA online, sebagai berikut:

- a. Pelayanan Konvensional, Pemohon melakukan pengajuan dan menyerahkan berkas persyaratan langsung ke Kantor Disdukcapil. Sedangkan Pelayanan Online, Pemohon dapat melakukan pengajuan dan penyerahan berkas

melalui *website* online, dapat dilaksanakan dimana saja dan kapan saja tidak harus datang ke kantor Dinas

- b. Pelayanan Konvensional membutuhkan waktu 1-3 hari. Sedangkan Pelayanan Online membutuhkan waktu 5-7 hari.
- c. Pelayanan konvensional menggunakan berkas persyaratan dengan fotokopi berkas. Sedangkan Pelayanan Online, Menggunakan foto berkas asli
- d. Hambatan yang dirasakan saat Pelayanan Konvensional seperti Antrian pemohon yang mengular, Kurang kondusifnya lingkungan di Kantor Dinas, dan Banyak terjadi kecurangan berupa pencaloan dalam pengajuan. Sedangkan dalam pelayanan online, Tidak terdapat antrian pemohon yang panjang di kantor Dinas, lingkungan kantor Dinas cukup kondusif, dan Meminimalisir terjadinya pencaloan.

Pelayanan Kartu Identitas Anak Berbasis Online di Kabupaten Jepara.

Dengan adanya pelayanan online KIA ini, masyarakat semakin terdorong untuk memenuhi hak anak mereka dalam sebuah kepemilikan dokumen administrasi

kependudukan. KIA di Kabupaten Jepara memang terintegrasi dengan segala penjuror pelayanan publik mulai dari kesehatan, pendidikan, pariwisata, hingga pembelanjaan diskon anak. Di fungsikannya KIA semacam ini, dapat menjadi cara jitu untuk menarik masyarakat agar mengurus pengajuan Kartu Identitas Anak.

Pemanfaatan KIA juga ditujukan untuk mendapatkan hak anak sebagai bagian dari Warga Negara Indonesia. Disamping itu, anak juga mendapatkan perlindungan secara resmi dari negara.

Pelayanan konvensional di kantor Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dapat dibuka kembali untuk masyarakat. Namun, pelayanan online akan tetap terus berkelanjutan. Akan dibagi menjadi dua sesi yaitu konvensional dan online, dimana masyarakat darurat akan tetap melakukan pelayanan secara konvensional sehingga pelayanannya tidak keseluruhan online seperti saat ini. Disdukcapil juga akan memberikan sosialisasi ke desa dan kecamatan melalui perangkat desa dan operator administrasi kependudukan yang ada di kecamatan. Melalui sosialisasi informasi akan sampai ke masyarakat yang awam akan teknologi.

melalui pelayanan online masyarakat merasa dimudahkan. Persyaratan juga sangat mudah

dipahami. Apabila dilihat dari Prinsip Pelayanan Publik, pelayanan Kartu Identitas Anak ini masuk ke dalam prinsip pelayanan public pada bagian kesederhanaan karena masyarakat merasa pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.

F. PENUTUP

Kesimpulan

Terjadinya transformasi pelayanan administrasi kependudukan dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan online ini merupakan suatu bentuk inovasi di bidang administrasi kependudukan dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat di masa pandemi covid-19 tahun 2020. Yang menjadi fokus utama adalah dokumen kependudukan bagi anak yaitu Kartu Identitas anak dimana selama ini, anak belum diakui secara resmi oleh negara. Hadirnya pelayanan online ini menjadi solusi dari wabah pandemi virus yang sedang terjadi dalam rangka mengurangi penyebaran tertularnya virus covid-19. Hadirnya pelayanan publik secara online dirasa sangat penting mengingat *output* yang dihasilkan dapat mempermudah pemerintah dan masyarakat itu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Di Kabupaten Jepara, sebelum terjadinya pandemi covid-19 pelayanan masih dilakukan secara konvensional yang mana masyarakat masih

harus datang ke kantor Dinas dan membuat antrian pemohon semakin membludak, sehingga pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal. Sedangkan, munculnya pandemi covid-19 seperti saat ini mau tidak mau segala bentuk pelayanan tatap muka harus diminimalisir sehingga dibuatlah inovasi pelayanan online Kartu Identitas Anak. Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Jepara dilaksanakan dengan cukup baik, dilihat dari meningkatnya jumlah pemohon KIA yang telah tercetak. Pelayanan Kartu Identitas anak juga lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus KIA karena dapat melakukan pengajuan pendaftaran dimanapun dan kapanpun. Hanya dengan satu sentuhan jari melalui website yang telah disediakan maupun aplikasi Cek Anduk di android. Selain bisa mendaftar dimana saja dan kapan saja, dokumen KIA yang telah tercetak juga akan dikirim sampai ke rumah pemohon melalui pos sehingga pelaksanaan pelayanan KIA di Kabupaten Jepara yang sangat memudahkan masyarakat.

Saran

Meskipun dengan adanya transformasi pelayanan KIA dari konvensional menjadi online sangat memudahkan masyarakat, namun ada sebagian masyarakat yang masih

belum mengetahui adanya program KIA ini dan masih ada pula yang belum memahami persyaratan yang kurang detail.

Penelitian ini menemukan masyarakat yang masih merasa kesulitan menggunakan pelayanan online karena tidak semua masyarakat melek akan teknologi. Artinya, masih ada catatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar mendorong masyarakat mengetahui pelayanan KIA yang banyak memberikan manfaat.

Penelitian ini merekomendasikan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memperbaiki Sumber Daya Manusia (SDM), sistem maupun teknis bersosialisasi terkait pengajuan pembuatan Kartu Identitas Anak di setiap Lembaga Pendidikan yang terdapat banyak komunitas seperti diberikan *broadcast* maupun pengarahan secara langsung kepada orang tua anak. Sehingga kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara lebih mudah dalam menyelesaikan target nasional, dan anak juga dapat segera memiliki KIA.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 02(01), 1–19.
- Habibullah, A. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. *Kajian Pemanfaatan Dan Pengembangan E-Government*, 23(3), 187–195.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi: Vol. XIX*.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Pelayanan publik. In *Modul Pelayanan Publik* (pp. 1–101).
<http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.pdf>

Undang-Undang

- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA)*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2003. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor*

15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Jakarta.

- Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2003. *Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi nasional pengembangan e-government*. Jakarta.

Internet

- 19, K. C. (2020, Maret 5). Retrieved from KawalCovid19.id:
<https://kawalCovid19.id/content/2/faq>
Diakses pada tanggal 7 Desember 2020.
- Organizations, W. H. O. (2020, Oktober 12). Retrieved from who.int:
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub>
Diakses pada tanggal 8 Desember 2020.
- Jepara, D. K. (2020, Desember). *Jepara Tanggap Covid-19*. Diambil kembali dari <https://corona.jepara.go.id>.
Diakses pada 6 September 2021.