



Handwritten signature and date: 5/2/2018

**STUDI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL) KABUPATEN BOJONEGORO**

**Ita Purwandari<sup>1</sup>, Ari Subowo<sup>2</sup>**

Departemen Administrasi Publik,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407,

Faksimile (024) 7465405

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

**ABSTRAK**

Pelayanan administrasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bojonegoro masih menghadapi tantangan yang perlu mendapat perhatian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan mengidentifikasi kendala utama menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses informasi, lemahnya pengawasan pendaftaran, serta kurang optimalnya koordinasi antarinstansi masih menjadi hambatan utama. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas turut mempengaruhi kualitas pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan peningkatan infrastruktur dan teknologi, pelatihan berkala bagi petugas, serta optimalisasi fasilitas pelayanan agar lebih efisien dan nyaman. Sosialisasi yang lebih intensif melalui media digital dan langsung juga diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap manfaat KIA. Selain itu, sistem pengawasan dan evaluasi harus diperkuat guna meningkatkan akuntabilitas layanan. Secara umum, kualitas pelayanan penerbitan KIA sudah cukup baik, tetapi masih membutuhkan perbaikan dalam beberapa aspek. Implementasi strategi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil di Kabupaten Bojonegoro.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak (KIA).**

**ABSTRACT**

*The administrative service for issuing Child Identity Cards (KIA) in Bojonegoro Regency still faces challenges that require attention from the Civil Registration and Population Office (Disdukcapil). This study aims to analyze service quality and identify key obstacles using a qualitative approach. The findings indicate that a lack of public awareness campaigns, limited access to information, weak registration oversight, and suboptimal inter-agency coordination remain major barriers. Additionally, inadequate human resources and facilities also impact service quality. To address these issues, improvements in infrastructure and technology, regular staff training, and service facility optimization are necessary to enhance efficiency and convenience. More intensive public outreach through digital and direct media is also needed to raise awareness of KIA benefits. Furthermore, the supervision and evaluation system must be strengthened to ensure service accountability. Overall, the quality of KIA issuance services is fairly good but still requires improvements in several aspects. The implementation of these improvement strategies is expected to enhance efficiency, convenience, and overall public satisfaction with Disdukcapil services in Bojonegoro Regency.*

**Keywords: Service Quality, Public Service, Child Identity Card (KIA).**

## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan publik akibat meningkatnya jumlah penduduk. Peningkatan ini dipengaruhi oleh tingginya angka kelahiran, sehingga diperlukan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan administrasi dan infrastruktur untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Pengelolaan kependudukan menjadi salah satu aspek utama dalam pelayanan publik, termasuk administrasi dan pemanfaatan data kependudukan. Pemerintah memiliki peran besar dalam merancang layanan yang efisien dan adil, dengan mempertimbangkan otonomi daerah sebagai bagian dari upaya penyelenggaraan layanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Supremasi hukum dalam pelayanan publik berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik mencegah konflik serta memastikan perlindungan hak masyarakat. Pemerintah tidak hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga

sebagai fasilitator yang mendorong partisipasi publik dalam pengambilan keputusan.

Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, sehingga lebih responsif dan efektif. Dalam konteks kependudukan, pengelolaan dan pengendalian populasi sangat berkaitan dengan penggunaan sumber daya untuk memastikan keseimbangan antara pertumbuhan penduduk dan daya dukung lingkungan.

Pengendalian populasi juga menjadi aspek krusial dalam menjaga keseimbangan antara pertumbuhan penduduk dan daya dukung lingkungan. Jika tidak dikelola dengan baik, peningkatan jumlah penduduk yang tidak terkendali dapat menyebabkan eksploitasi sumber daya yang berlebihan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas hidup masyarakat. Dengan adanya keseimbangan antara jumlah penduduk, akses terhadap layanan, serta keberlanjutan lingkungan, maka masyarakat yang lebih sejahtera dan berkelanjutan dapat terwujud untuk generasi mendatang.

Pengendalian kependudukan adalah upaya sistematis untuk mengatur pertumbuhan penduduk agar sesuai dengan daya dukung lingkungan, guna memastikan keberlanjutan ekosistem dan kesejahteraan masyarakat. Isu ini penting karena berhubungan dengan hak-hak individu serta tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan yang adil dan berkualitas bagi seluruh warga negara, baik di dalam maupun luar negeri.

Jenis-jenis kependudukan meliputi penduduk asli, pendatang, sementara, nomaden, urban, dan rural. Pemerintah bertanggung jawab dalam menetapkan status hukum warga negara melalui Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006, yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Undang-undang ini menjamin perlindungan hak asasi manusia, termasuk bagi anak-anak sebagai generasi penerus.

Pelayanan publik berperan dalam menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban masyarakat serta pemerintah. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengatur hubungan antara hak, tugas, dan tanggung jawab semua pihak, memastikan layanan yang transparan, tertib, dan non-diskriminatif. Dalam konteks pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, perencanaan pelayanan publik

yang baik menjadi sangat penting untuk mendukung kesejahteraan masyarakat yang beragam.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 2 Tahun 2016 dan Peraturan Bupati Bojonegoro No. 23 Tahun 2023, KIA menjadi dokumen identitas wajib bagi anak usia 0-17 tahun yang belum menikah. Penerbitan KIA bertujuan untuk mempermudah akses anak terhadap layanan pendidikan, kesehatan, serta melindungi mereka dari eksploitasi. Pemerintah daerah, khususnya Dinkes Kabupaten Bojonegoro, memiliki peran penting dalam implementasi program ini. Namun, pencapaian penerbitan KIA masih rendah. Implementasi KIA menghadapi tantangan, termasuk kurangnya kesadaran masyarakat dan ketidakseimbangan akses kependudukan.

Tabel 1. 1 Data Penerbitan Kartu Identitas Anak Kabupaten Bojonegoro

No.	Kecamatan	Wajib KIA	Belum Memiliki	Memiliki	Persentase Belum Memiliki %	Persentase Memiliki %
1.	Ngraho	10.058	6.859	3.199	68,19%	31,81%
2.	Tambakrejo	11.416	7.813	3.603	68,44%	31,56%
3.	Ngambon	2.276	1.852	424	81,37%	18,63%
4.	Ngasem	12.866	9.600	3.266	74,62%	25,38%
5.	Bubulan	3.158	997	2.161	35,57%	68,43%
6.	Dander	19.740	13.460	6.280	68,19%	31,81%
7.	Sugihwaras	9.779	6.312	3.467	64,55%	35,45%
8.	Kedungadem	17.105	10.682	6.423	62,45%	37,55%
9.	Kepohbaru	14.461	10.233	4.228	70,76%	29,24%
10.	Baureno	19.572	16.728	2.844	85,47%	14,53%
11.	Kanor	13.349	8.506	4.843	63,72%	36,28%
12.	Sumberejo	15.127	11.244	3.883	74,33%	25,67%
13.	Balen	14.563	7.117	7.446	46,87%	53,13%
14.	Kapas	12.913	7.989	4.924	61,87%	38,13%
15.	Bojonegoro	20.912	11.611	9.301	55,52%	44,48%
16.	Kalitidu	11.715	5.961	5.754	50,88%	49,12%
17.	Malo	6.881	4.930	1.951	71,65%	28,35%
18.	Purwosari	6.870	3.853	3.017	76,08%	43,92%
19.	Padangan	10.372	6.710	3.662	64,69%	35,31%
20.	Kasiman	7.057	4.664	2.393	66,09%	33,91%
21.	Temayang	7.414	5.407	2.007	72,93%	27,07%
22.	Margomulyo	4.739	1.603	3.136	33,83%	66,17%
23.	Trucuk	8.686	4.800	3.886	55,26%	44,74%
24.	Sukosewu	9.117	6.755	2.362	74,09%	25,91%
25.	Kedewan	3.109	1.681	1.428	54,07%	45,93%
26.	Gondang	5.205	4.061	1.144	78,02%	21,98%
27.	Sekar	5.798	4.495	1.303	77,53%	22,47%
28.	Gayam	7.636	4.549	3.087	59,57%	40,43%
<b>TOTAL</b>		<b>291.894</b>	<b>190.472</b>	<b>101.422</b>	<b>65,25%</b>	<b>34,75%</b>

Sumber : Data Dimas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

## **Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya sosialisasi dan edukasi yang lebih maksimal kepada masyarakat Bojonegoro mengenai manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro
2. Kurangnya informasi dan aksesibilitas yang maksimal kepada masyarakat Bojonegoro terutama di daerah terpencil mengenai layanan pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Kurangnya pengawasan terhadap proses pendaftaran yang kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pencatatan data atau bahkan penipuan identitas Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro
4. Kurangnya kerjasama dan kolaborasi antar instansi untuk manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro
5. Evaluasi dan monitoring yang tidak konsisten untuk melaksanakan program pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro secara optimal
6. Kurangnya dukungan sumber daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bojonegoro baik dari segi personel maupun fasilitas, untuk melaksanakan program pendaftaran KIA secara optimal.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro?
2. Faktor – faktor apa saja yang terdapat dalam kualitas pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro?

## **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro
2. Untuk menganalisis faktor dalam kualitas pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) di Bojonegoro

## **LANDASAN TEORI**

### **Administrasi Publik**

Administrasi publik berfokus pada implementasi kebijakan pemerintah dan manajemen organisasi sektor publik. Dwight Waldo (1948) menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya terkait birokrasi, tetapi juga nilai demokrasi dan kesejahteraan sosial. Perkembangannya mencakup transisi dari model birokrasi Weberian ke *New Public Management* (NPM) dan *New Public Governance* (NPG), yang

menitikberatkan pada kolaborasi dalam layanan publik.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah aspek utama administrasi negara. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Model SERVQUAL sering digunakan dalam evaluasi kualitas layanan publik.

Berdasarkan teori-teori ini, penelitian ini menganalisis bagaimana kebijakan dan reformasi birokrasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Governance**

*Governance* adalah sistem dan proses yang mengatur hubungan antara pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan pengawasan suatu organisasi. Governance bertujuan menciptakan tata kelola yang baik (good governance), yang menekankan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, serta efektivitas dalam pengelolaan sumber daya (Mardiasmo, 2004; UNDP, 2023).

### **Good Governance**

*Good governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang mengutamakan prinsip demokrasi, transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip utamanya meliputi partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsivitas, berorientasi konsensus, keadilan, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis (Dwiyanto, 2005; Nurhidayat, 2023).

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik mencakup proses perencanaan, pengelolaan, dan koordinasi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan masyarakat secara efektif dan efisien (Pangkey & Rantung, 2023; Ratminto & Winarsih, 2015).

### **Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui tindakan administratif yang sistematis. Jenisnya meliputi pelayanan lisan (komunikasi langsung), tulisan (dokumen resmi), dan perbuatan (tindakan administratif) (Mursyidah & Ap, 2020; Rosmini, 2012).

## **Optimalisasi Pelayanan Publik**

Optimalisasi pelayanan publik bertujuan meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan dengan pendekatan berbasis data, penggunaan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi pegawai. Hal ini dilakukan melalui inovasi, partisipasi masyarakat, dan kolaborasi antar lembaga guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik (Fitzgerald dkk., 1996; Nasution, 2023).

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan kemampuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan standar tertentu. Indikatornya meliputi efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dukungan masyarakat, kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati (Tjiptono & Chandra, 2016; Lovelock & Wirtz, 2011). Faktor penghambatnya antara lain keterbatasan SDM, sarana, anggaran, regulasi, budaya organisasi, serta pengawasan yang lemah (Dwiyanto, 2006).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami fenomena kualitas penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Metode ini

memungkinkan pemahaman yang fleksibel terhadap realitas sosial serta interaksi langsung dengan informan.

Tipe penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran rinci mengenai fenomena yang terjadi serta menjelaskan hubungan dan dampaknya. Penelitian ini bertujuan mengungkap fakta sosial dan memberikan pemahaman objektif terhadap proses penerbitan KIA.

Situs penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, yang dipilih karena adanya permasalahan kualitas KIA sejak 2021 hingga 2023 yang berdampak pada pelayanan administrasi publik.

Subjek penelitian dipilih secara purposive, meliputi pejabat struktural, staf bidang KIA, koordinator dan operator kecamatan, serta orang tua dari berbagai kategori usia anak. Total 22 informan dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam penerbitan KIA.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif berupa catatan lapangan, transkrip wawancara, serta dokumen terkait.

Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder

dari studi pustaka, laporan resmi, dan dokumen lainnya.

Teknik pengumpulan data mencakup observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi untuk melengkapi data tertulis yang relevan.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data secara sistematis, serta penarikan kesimpulan berdasarkan bukti empiris.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber, metode, dan teori guna menghasilkan kesimpulan yang dapat dipercaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Administrasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro.

Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2016), yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas dan kelengkapan administrasi seperti blangko KIA, dinilai baik oleh masyarakat. Blangko KIA memiliki desain yang rapi, informasi yang jelas, serta kualitas cetak yang baik, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Dispendukcapil.

Gambar 1.1 Blangko depan KIA



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar 1.2 Blangko belakang KIA



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Pada aspek kehandalan (*reliability*), ditemukan bahwa sebagian besar pegawai mampu menyelesaikan proses penerbitan KIA dengan cepat dan sesuai prosedur. Namun, beberapa informan melaporkan kendala seperti keterlambatan penerbitan dokumen dan ketidakkonsistenan layanan



pengantaran KIA di beberapa wilayah, yang berpotensi menghambat efektivitas pelayanan.

Gambar 1.3 Pelayanan KIA



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) menyoroti kesigapan petugas dalam menangani permohonan KIA. Mayoritas responden menilai bahwa pegawai Dispendukcapil cukup responsif terhadap pertanyaan dan kendala masyarakat, meskipun terdapat beberapa kasus di mana masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur pengurusan KIA.

Pada aspek jaminan (*assurance*), kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dinilai cukup baik, didukung oleh profesionalisme petugas dalam menjalankan tugasnya. Namun, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan konsistensi pelayanan agar seluruh pemohon mendapatkan standar layanan yang sama tanpa diskriminasi.

Sementara itu, aspek empati (*empathy*) menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa

mendapatkan perhatian dan kemudahan dalam proses pengurusan KIA. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan terkait kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya KIA serta kurangnya fleksibilitas layanan bagi masyarakat yang mengalami kendala akses.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi penerbitan KIA di Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro telah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, terutama dalam aspek ketepatan waktu layanan, konsistensi dalam penyampaian informasi, serta pemerataan akses layanan. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup peningkatan sosialisasi mengenai pentingnya KIA, optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi, serta peningkatan koordinasi antarpegawai untuk memastikan layanan yang lebih efisien dan merata bagi seluruh masyarakat.

### **Faktor Penghambat Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.**

Keterbatasan Jumlah Petugas Pelayanan Sumber daya manusia yang terbatas menjadi salah satu faktor utama dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).



Setiap kecamatan hanya memiliki dua petugas yang menangani permohonan KIA, sementara jumlah pemohon terus meningkat, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal dan waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama. Meskipun demikian, para petugas tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan sumber daya yang tersedia. Petugas di tingkat kecamatan sering menghadapi tantangan dalam memenuhi permintaan masyarakat akibat keterbatasan jumlah pegawai. Keterbatasan ini menyebabkan antrean yang panjang dan waktu pelayanan yang lebih lama, terutama pada jam operasional yang padat. Oleh karena itu, peningkatan jumlah petugas atau sistem distribusi tugas yang lebih efisien perlu dipertimbangkan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Kurangnya Kompetensi dan Keterampilan Pegawai Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dengan efektif dan efisien sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Pegawai sering kali harus beradaptasi dengan perubahan kebijakan dan sistem administrasi tanpa adanya pelatihan yang memadai, sehingga

berdampak pada kurangnya pemahaman terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Pelatihan bagi pegawai sangat penting, terutama dalam menghadapi perkembangan teknologi dan kebijakan administrasi terbaru. Selain itu, keterampilan komunikasi juga menjadi faktor penting dalam pelayanan publik. Petugas yang kurang memahami prosedur atau tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik dapat menyebabkan masyarakat merasa bingung atau bahkan kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelatihan yang lebih komprehensif dan berkala perlu diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Sarana dan Prasarana Pendukung**

#### **Kendala pada Ketersediaan Blangko KIA**

Salah satu kendala utama dalam penerbitan KIA adalah ketersediaan blangko yang terbatas. Sering terjadi kekurangan stok blangko, terutama ketika jumlah permohonan meningkat. Keterlambatan distribusi blangko juga menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan KIA mereka. Keterbatasan ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, terutama bagi mereka yang membutuhkan KIA dalam waktu singkat. Beberapa

pemohon mengaku harus kembali ke kantor kecamatan beberapa kali karena blangko belum tersedia. Oleh karena itu, perbaikan dalam sistem distribusi dan pengelolaan stok blangko perlu dilakukan agar pelayanan tidak terganggu.

### **Terbatasnya Peralatan dan Teknologi Pendukung**

Peralatan dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan KIA turut berperan dalam menentukan efisiensi proses administrasi. Beberapa perangkat seperti komputer dan printer sudah mulai mengalami penurunan performa karena usia pemakaian yang lama. Masalah teknis seperti komputer yang lambat atau printer yang tidak berfungsi optimal dapat menghambat proses pelayanan. Meskipun sistem yang digunakan masih cukup memadai, kendala teknis ini tetap menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan pemeliharaan rutin serta pengadaan peralatan baru agar proses administrasi dapat berjalan lebih lancar dan pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat.

### **Anggaran dan Pembiayaan**

#### **Keterbatasan Anggaran untuk Pengadaan Blangko KIA**

Ketersediaan blangko KIA sangat bergantung pada anggaran yang dialokasikan oleh pemerintah daerah.

Sering kali anggaran yang tersedia tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang terus meningkat. Keterbatasan anggaran ini menyebabkan distribusi blangko menjadi tidak lancar, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan KIA mereka. Masalah ini menunjukkan perlunya pengelolaan keuangan yang lebih baik serta peningkatan alokasi anggaran untuk mendukung kelancaran pelayanan. Jika anggaran dapat dikelola dengan lebih efisien, maka kendala dalam pengadaan blangko dapat diminimalisir dan pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

#### **Keterbatasan Pembiayaan untuk Pemeliharaan Peralatan dan Teknologi**

Selain pengadaan blangko, keterbatasan anggaran juga berdampak pada pemeliharaan peralatan dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan KIA. Petugas di tingkat kecamatan tidak memiliki kontrol langsung terhadap pengelolaan anggaran, sehingga sering kali hanya menerima kebijakan yang telah ditentukan di tingkat atas. Akibatnya, banyak peralatan yang mengalami kerusakan atau tidak berfungsi optimal karena kurangnya pemeliharaan. Keterbatasan pembiayaan ini juga berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Ketika

pelayanan menjadi lambat atau fasilitas tidak memadai, masyarakat sering kali menyalahkan petugas di tingkat bawah, padahal permasalahan utama berasal dari keterbatasan anggaran yang tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan anggaran perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat lebih baik dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah tetap terjaga.

### **Regulasi dan Kebijakan**

### **Perbedaan Interpretasi dalam Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dinilai berdasarkan kepatuhan, konsistensi, efektivitas, serta dampaknya terhadap masyarakat dan koordinasi antar pelaksana. Pengukuran dilakukan dengan menilai sejauh mana pelaksana memahami dan menerapkan kebijakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan dalam pelayanan KIA sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya. Kepatuhan terhadap prosedur umumnya terjaga, tetapi dalam hal konsistensi, terkadang perlu dilakukan penyesuaian terhadap situasi tertentu, yang dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan. Secara keseluruhan, pelaksanaan

kebijakan dinilai cukup efektif dan memberikan dampak positif bagi masyarakat, karena mempermudah proses pengurusan KIA. Selain itu, koordinasi antar pelaksana juga tergolong baik, meskipun terdapat beberapa hambatan teknis dan kekurangan sumber daya yang mempengaruhi kelancaran pelayanan.

Gambar 1.4 Syarat KIA Bojonegoro



Sumber : Dokumentasi Peneliti

### **Kurangnya Regulasi tentang Standarisasi Fisik KIA**

Kurangnya regulasi mengenai standarisasi fisik KIA menyebabkan ketidakjelasan mengenai format dan fitur yang seharusnya diterapkan, seperti warna latar belakang foto yang berbeda-beda di berbagai daerah. Selain itu, manfaat KIA belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, terutama dalam aspek kegunaan dan fungsinya sebagai dokumen resmi. Oleh karena itu, regulasi yang lebih jelas terkait standar

fisik KIA diperlukan untuk meningkatkan manfaat dan kemudahan dalam proses administrasi serta pelayanan publik.

### **Budaya Organisasi**

#### **Budaya Organisasi yang Kaku dan Tidak Kondusif**

Budaya organisasi yang terlalu kaku dapat berdampak pada efektivitas layanan, terutama dalam hal responsivitas terhadap pertanyaan, keluhan, atau permohonan masyarakat. Meskipun petugas berupaya memberikan layanan terbaik, prosedur yang terlalu ketat seringkali memperlambat proses penyelesaian keluhan atau permohonan masyarakat. Analisis menunjukkan bahwa meskipun respons petugas terhadap masyarakat cukup baik, masih terdapat keterlambatan dalam memberikan jawaban, khususnya dalam komunikasi melalui media digital seperti WhatsApp. Jika sistem dan prosedur lebih fleksibel, maka pelayanan dapat lebih efisien dan cepat.

#### **Sikap Pegawai yang Kurang Ramah dan Profesional**

Dalam beberapa kasus, masih terdapat pegawai yang kurang menunjukkan keramahan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan KIA, terutama di tingkat desa. Meskipun terdapat program "jemput bola" untuk mendukung masyarakat yang kesulitan mengakses informasi, pelaksanaannya masih belum

merata. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi sikap pegawai maupun efisiensi prosedur, perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

### **Pengawasan dan Evaluasi**

#### **Kurangnya Pengawasan dalam Proses Penerbitan KIA**

Pengawasan dan evaluasi yang kurang optimal dapat mengakibatkan kesalahan teknis dalam proses penerbitan KIA, yang berdampak pada rendahnya akuntabilitas dan efisiensi layanan. Analisis menunjukkan bahwa banyak petugas yang merasa kurang mendapatkan masukan yang jelas mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam pelayanan. Peningkatan pengawasan dan evaluasi yang lebih komprehensif, termasuk dengan melibatkan masyarakat, dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.

#### **Kurangnya Partisipasi dan Umpan Balik Masyarakat dalam Evaluasi**

Minimnya partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi menyebabkan pelayanan publik berjalan dalam "zona nyaman," di mana evaluasi lebih bersifat administratif daripada berbasis kebutuhan pengguna layanan. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat antara lain kurangnya fasilitas untuk memberikan umpan balik, seperti

survei atau kotak saran di tempat pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme yang lebih mudah diakses agar masyarakat dapat lebih aktif dalam memberikan masukan untuk perbaikan layanan.

### **Dampak Negatif terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Lemahnya pengawasan dan evaluasi serta minimnya partisipasi masyarakat dapat mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan publik, tidak terdeteksinya kekurangan dalam sistem pelayanan, dan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan efektivitas pengawasan serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik agar perbaikan yang berkelanjutan dapat dilakukan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang sangat signifikan. Faktor-faktor tersebut meliputi bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang diberikan oleh petugas pelayanan. Kelima indikator ini memiliki

peran krusial dalam menentukan sejauh mana masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan. Bukti langsung dan jaminan telah tercapai dengan baik, di mana proses pelayanan sudah transparan dan sesuai prosedur, namun beberapa aspek lain seperti ketanggapan terhadap keluhan masyarakat dan empati petugas perlu ditingkatkan. Salah satu tantangan besar yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan tingginya permintaan pembuatan KIA, yang berakibat pada antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Selain itu, kendala lain yang cukup signifikan adalah kurangnya ketersediaan blangko KIA serta terbatasnya peralatan dan teknologi yang mendukung proses pelayanan. Di tingkat desa, implementasi pelayanan yang kurang responsif dan rendahnya empati petugas juga turut memperburuk kualitas pelayanan. Budaya kerja yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat menyebabkan pelayanan terasa kurang optimal. Secara keseluruhan, meskipun kualitas pelayanan administrasi penerbitan KIA di Kabupaten Bojonegoro dapat dikategorikan baik, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dispendukcapil Kabupaten Bojonegoro adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan  
Perlu memperkuat indikator seperti bukti langsung, jaminan, dan empati untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan.
2. Penambahan Petugas Pelayanan  
Menambah jumlah petugas agar proses administrasi lebih cepat dan efisien, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan.
3. Peningkatan Sarana dan Prasarana  
Mengalokasikan anggaran untuk memenuhi kebutuhan blangko KIA serta peralatan dan teknologi yang mendukung pelayanan yang optimal.
4. Peningkatan Empati dan Budaya Kerja Petugas  
Memberikan pelatihan untuk meningkatkan empati dan membangun budaya kerja yang responsif terhadap masyarakat.
5. Strategi Percepatan Pencetakan KIA  
Menerapkan strategi percepatan, seperti optimalisasi sistem antrian dan digitalisasi proses administrasi, untuk mencapai target pencetakan KIA.

6. Evaluasi dan Monitoring Berkala  
Melakukan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi kendala dan segera melakukan perbaikan.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan KIA di Kabupaten Bojonegoro dapat meningkat, memberikan kemudahan bagi masyarakat kepercayaan publik terhadap instansi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Himber, J., Mingkid, E., & Purwanto, A. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan, Sosial Dan Ekonomi)*, 5, 893–904.

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bojonegoro. (2024). *Luas Wilayah Menurut Kecamatan Di Kabupaten Bojonegoro*. Bps - Statistic Of Bojonegoro District.
- Dindukcapil Kab. Bojonegoro. (2024b). *Data Penduduk Berdasarkan Usia*. <https://Data.Bojonegorokab.Go.Id/Dinas-Kependudukan-Dan-Catatan-Sipil.Html@Detail=Data-Usia-Penduduk>
- Eka, N., Susanto, P., Sasmito, C., & Lestari, A. W. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak KIA Pasca Pandemi Covid-19 Dispendukcapil Kota Malang. *Jisip*, 12(1), 57.
- Enita, M., & Sari, P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12.
- Faharudin. (2023). Tata Kelola Pemerintahan Desa Menurut Prinsip Good Governance. *Judicatum: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(1).
- Hadiyanor, E., & Widayanti, F. (2021). Kualitas Pelayanan E-Ktp (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jpp: Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 3(2), 127–132.



- Novita, V. (2023). The Quality Of Child Identity Card (Kia) Services During The Covid-19 Pandemic At The Population And Civil Registration Office Of Lebong Regency. *Journal Of Social Research*. [Http://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr](http://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr)
- Putri, S., & Pramudiana, I. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*.
- Rodiyah, I., Hendra Sukmana, Ms., Lailul Mursyidah, M., Mojopahit, J., & Sidoarjo, B. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Umsida Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Yulianti, R., Hendayaningsih, Y., Nur Asyah, Y., Bina Putera Banjar, S., & Banjar, K. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Memberikan Hak Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat (Study Pada Kantor Kecamatan Cidolog, Kabupaten Ciamis)*. *Jurnal Moderat*, 8(4).