Jurnal Tata Sejuta Vol. 10 No. 1 Maret 2024
**Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM**
http://ejurnalstiamataram.ac.id
P-ISSN 2442-9023, E-ISSN 2615-0670

# PELAYANAN ADMINISTRASI KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) MELALUI SISTEM INFORMASI APLIKASI PELAYANAN (SIAPEL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Yogi Hertanto[1], Adhinda Dewi Agustine[2]

[1] Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri,
[2] Universitas Merdeka Malang

**Info Artikel**

*Sejarah Artikel:*
Diterima: 16 Februari 2024
Disetujui: 18 Maret 2024
Dipublikasikan: 31 Maret 2024

Kata Kunci:
Pelayanan Publik, E-Government, Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAPEL)

**Abstrak**

Penelitian ini memiliki tujuan dalam menjelaskan maupun mendeskripsikan kualitas dan gambaran pelaksanaan pelayanan kartu identitas anak melalui sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu sebuah pendekatan penyelesaian masalah yang bergantung pada deskripsi tanpa menggunakan data berupa angka. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini mengunkan 4 komponen yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat tergambarkan bahwa pelayanan kartu identitas anak melalui sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang telah berjalan dengan cukup baik. Dengan upaya dalam memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yaitu dimensi tangible (bukti fisik), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (daya tanggap), dimensi assurance (jaminan), dimensi emphaty (empati). Selanjutnya didapatkan hasil hal menjadi faktor pendukung adalah ketersediaan dukungan sarana yang memadai dalam pelaksnaan pelayanan, adapun faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya sumber daya serta kurangnya pemahaman masyarakat. Rekomendasi yang dapat dipertimbangkan berdasarkan pelaksanaan penelitian ini yaitu perlunya menyediakan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk program Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL), Meningkatkan kesadaran pegawai atau petugas untuk dapat bersikap ramah serta menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun), Melaksanaakan pelatihan, Melakukan perekrutan pegawai serta Melakukan sosialisasi secara terjadwal kepada masyarakat.

# CHILDREN'S IDENTITY CARD (KIA) ADMINISTRATION SERVICES THROUGH THE ELECTRONIC SERVICE APPLICATION INFORMATION SYSTEM (SIAPEL) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF MALANG CITY

*Keywords:*
*Public Service, E-Government, Service Information Application System* (SIAPEL)

***Abstract***

*The research aims to explain and describe the quality and description of the implementation of children's identity card services through the electronic service application information system at the Malang City Population and Civil Registration Service. The research method used is a descriptive qualitative approach, namely a problem-solving approach that relies on descriptions without using data in the form of numbers. Data collection was carried out using interview, observation, and documentation techniques. Data analysis in this research uses 4 components consisting of data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of the research conducted, the child identity card service through the electronic service application information system at the Malang city population and civil registration service has been running quite well. With efforts to fulfill the dimensions of public service quality, namely the tangible dimension (physical evidence), the reliability dimension (reliability), the responsiveness dimension (responsiveness), the assurance dimension (guarantee), the empathy dimension (empathy). Furthermore, the results obtained were that the supporting factors were the availability of adequate support facilities for implementing services, while the inhibiting factors were the lack of resources and lack of public understanding. Recommendations that can be considered based on the implementation of this research are the need to provide a Standard Operating Procedure (SOP) for the Electronic Service Application Information System (SIAPEL) program, increase awareness of employees or officers to be friendly and implement 5S (Smile, Greetings, Compliments, Polite and Mannerly), Carrying out training, recruiting employees and conducting scheduled outreach to the community*

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉Alamat korespondensi:
yogi.hertanto@kemendagri.go.id[1] , adhinda.dewi@unmer.ac.id[2]

## PENDAHULUAN

Pemerintah memainkan peran kunci penting dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara. Peran ini bersifat fundamental perihal memastikan kesejahteraan masyarakat, menciptakan serta menjaga tatanan sosial, dan memenuhi kebutuhan dasar warga negara agar berfungsi dengan baik. Pelayanan publik mencakup berbagai macam aspek pada kehidupan sehari- hari , termasuk dengan kesehatan,

keamanan, pendidikan, infrastruktur dll. Selain itu pemerintah juga memiliki peranan penting dalam menetapkan sebuah kebijakan yang mendukung pelayanan publik berkualitas dan merata, serta memastikan bahwa pelayanan publik tersebut dapat dijangkau ataupun diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Pemerintah memiliki tanggungjawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik di pusat sampai daerah dapat berjalan efisien dan efektif dengan melibatkan sumber daya yang bijaksana , peningkatan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan dan tentunya memanfaatkan semaksimal mungkin pengggunaan teknologi modern dalam memudahkan penyediaan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penerapan *e-government* adalah hal yang tepat, dimana *e-government* dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web/ jaringan, komunikasi internet dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemeberi layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja dan pemerintah lain baik instansi nasional maupun antar negara (Habibullah, 2010).

Setiap masyarakat yang membutuhkan akses pada layanan publik yang modern (*digital*) harus dapat melakukannya dengan mudah dan mampu membedakan dengan penggunaan layanan melalui media non digital (*paperless*). Peranan penting teknologi pada pemerintahan adalah untuk memastikan penyelenggaraan layanan publik digital dapat dilakukan dengan baik untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dan adanya kualitas layanan yang unggul dapat ditunjukkan dengan kepuasan layanan terkhusus masyarakat setempat (Ani Yunaningsih, Indah,Septiawan, 2021).

Salah satu wujud dukungan pemerintah perihal pelayanan publik ini adalah adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk mengatur prinsip- prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik, hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan publik, serta kewajiban pemerintah dan lembaga – lembaga publik dalam memberikan pelayanan publik yang baik sebagai bagian tata kelola pemerintah.

Peraturan perundang-undangan ini menjadi dasar setiap lembaga pemerintahan di daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam kepengurusan layanan administrasi melalui sistem informasi yang terintegrasi dengan data - data yang telah dimiliki oleh dinas. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara keseluruhan meliputi jumlah, struktur, pertumbuhan , mobilitas, persebaran , kualitas dan kondisi kesejahteraan yang

menyangkut politik, ekonomi, sosial budaya, agama serta lingkungan penduduk setempat.

Pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang kepada masyarakat salah satunya adalah pelayanan berbasis elektronik sistem informasi, yang mana pelayanan tersebut dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat melalui situs resmi Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Malang ataupun aplikasi layanan menggunakan *smartphone* dan perangkat digital lainnya guna memudahkan masyarkat. Sebagaimana Tjiptono, 2008 menyatakan perlunya menerapkan strategi untuk membentuk sebuah kualitas pelayanan yang terbaik seperti atribut pelayanan konsumen, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik dan kualitas layanan konsumen serta implementasi strategi.

Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan sebuah inovasi layanan digital yang terbaru untuk membantuk masyarakat Kota Malang secara daring dalam kegiatan administrasi kependudukan. Adapun salah satu menu layanan yang disediakan pada situs web SIAPEL Kota Malang adalah Kartu Identitas Anak (KIA). Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan dokumen identitas yang diberikan kepada anak-anak di Indonesia berdasarkan Undang- Undang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang- undang Nomor 2023 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kota Malang pada Tahun 2019 sampai dengan 2022 mengenai jumlah kelahiran  total menurut jenis kelamin perempuan dan laki- laki mengalami kenaikan secara jumlah total keseluruhan.

**Tabel 1**
**Jumlah Total Kelahiran di Kota Malang Tahun 2019 - 2022**

| No | Tahun | Total (jiwa) |
|---|---|---|
| 1. | 2019 | 2834 |
| 2. | 2020 | 1521 |
| 3. | 2021 | 2452 |
| 4. | 2022 | 8164 |

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang*

Berdasarkan data tabel diatas diketahui bahwa jumlah total keseluruhan kelahiran anak mengalami kenaikan, akan tetapi dalam kehidupan bermasyarakat masih terdapat orang tua yang tidak mendaftarkan kelahiran anaknya sejak anak tersebut dilahirkan sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang- undangan menurut Badan Pusat Statistik Kota Malang. Hal ini didukung

dengan adanya data Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Malang Tahun 2019 – 2022 sebagai berikut :

**Tabel 2**
**Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Malang Tahun 2019 – 2022**

| No | Kecamatan | Sudah Memiliki Akta Kelahiran | | | Belum Memiliki Akta Kelahiran | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | Kedungkandang | 118.401 | 122.094 | 128.554 | 84.113 | 81.117 | 96.783 |
| 2 | Sukun | 25.600 | 63.520 | 124.985 | 49.589 | 47.793 | 91.933 |
| 3 | Klojen | 58.157 | 122.798 | 65.421 | 102.661 | 99.944 | 45.375 |
| 4 | Blimbing | 55.403 | 120.367 | 125.894 | 98.777 | 95.688 | 77.486 |
| 5 | Lowokwaru | 43.867 | 98.979 | 103.390 | 84.039 | 81.439 | 78.055 |

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang*

Menurut Salim, 2016 menyatakan bahwa Akta Kelahiran adalah bentuk identitas bagi setiap anak yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari hak sipil dan politik warga negara. Akta kelahiran merupakan bagian dari akta catatan sipil, yang dapat menentukan status hukum seseorang serta sebagai alat bukti yang paling kuat di hadapan hakim dan tentunya memberikan kepastian tentang peristiwa itu sendiri. Pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi anak adalah sebagai langkah awal dalam menetapkan identitas seseorang dimata hukum dan pemerintah, serta akta kelahiran sebagai dokumen dasar yang krusial untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) ketika seorang anak lahir.

Data ini kemudian digunakan untuk menghasilkan KIA anak tersebut, dan keduanya berperan penting dalam memastikan bahwa identitas dan perlindungan anak terlindungi dengan baik. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang meluncurkan inovasi program dalam pelaksanaan pelayanan publik berupa Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAPEL) dengan maksud memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat khususnya orang tua atau wali dalam pendaftaran online, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan mengurangi beban antrian panjang dikantor fisik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Metode kualitatif umumnya digunakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Menurut Iskandar, 2009 menyatakan bahwa metode kualitatif adalah penulis akan membuat suatu gambaran kompleks dengan meneliti kata perkata, membuat laporan terperinci dari jawaban responden serta melakukan studi

pada situasi alami.Sementara menurut Sugiono, 2017 menyebutkan bahwa secara metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi/ gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.

Adapun setelah data diperoleh, kemudian disajikan menggunakan teknik analisis deskriptif yang mendiskripsikan variabel-variabel fokus peneliti yaitu tentang Bagaimana Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelyanan Elektronik (SIAPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang mencakup indikator ; a. *Tangibles* /Berwujud, b. *Reability* /Kehandalan, c.*Responsiveness* /Daya Tanggap (Zeinthhaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiansyah, 2011)

Pengumpulan data dan informasi dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yang mendalam dengan beberapa informan yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Sub.koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan masyarakat penerima layanan Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) dan kartu Identitas Anak (KIA).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAPEL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan teroboson baru dalam pelayanan publik. Hal ini menjawab permasalahan masyarakat dalam administrasi kependudukan di era digitalisasi saat ini dan pentingnya untuk mempertimbangkan bentuk layanan yang maksimal dengan melihat dari lima dimensi menurut Zeinthhaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiansyah, (2011) sebagai berikut, *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) :

1. Dimensi Tangibles (bukti fisik)

   Untuk mewujudkan pelayanan yang prima diperlukan adanya peningkatan kepuasan masyarakat dalam mengakses penggunaan layanan yang ditentukan pada indikator seperti ; a. Kemudahan dalam proses layanan, b. Kedisiplinan petugas pada proses layanan, c. Penggunaan alat bantu.

Berdasarkan pada indikator -indikator tersebut diketahui bahwasannya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada dimensi Tangibles sudah berjalan cukup baik, dengan proses pelayanan yang telah didukung adanya fasilitas loket pusat infromasi serta loket pelayanan yang secara khusus menangani Kartu Identitas Anak (KIA). Selain itu, adanya sistem layanan online yaitu SIAPEL mempermudah masyarakat dalam aksesibilitas dan keterjangkauan yang dengan mudah, tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi masyarakat dapat mengakses informasi atau melakukan layanan kapan saja dan dimana saja asalkan terhubung dengan internet.

Adapun dalam kedisiplinan petugas pada proses pelayanan juga sangat menentukan adanya kepuasan pengguna layanan (masyarakat) dengan berdasarkan pada ketentuan standar operasional pelayanan yang sudah ditetapkan. Selain itu penggunaan akan alat bantu dalam melayani masyarakat terkait penanganan kartu identitas anak ini sudah mampu dipahami oleh mayoritas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penggunaan alat bantu ini akan memberikan transparansi, dan meminimalkan ketidakpastian pada proses penerbitan kartu identitas anak serta dapat membantu pemohon untuk lebih memahami persyaratan, prosedur, dan informasi terkait lainnya yang dapat mengurangi kebingungan dan mempercepat proses permohonan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan adalah sebuah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada pengguna layanan dengan segera, akurat, serta berpacu pada kepuasan pengguna layanan. Pada hal ini petugas diharapkan mampu memiliki kemampuan akan melaksanan pelayanan dengan mengacu pada indikator sebagai berikut ; a. Memiliki standar pelayanan yang jelas, b. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan yang merujuk pada indikator-indikator tersebut, masih terdapat adanya indikator yang belum berjalan dengan baik sepenuhnya yaitu pada standar pelayanan yang jelas pada pelayanan online aplikasi SIAPEL.

Pada standar pelayanan yang digunakan oleh SIAPEL sepenuhnya mengacu pada Keputusan Kepala Dinas No 188.451/041/35.73.409/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada jenis administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan bagi penilaian kualitas pelayanan penyelenggaraan kepada masyarakat. Sedangkan pada indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah terbilang baik, hanya terdapat

kekurangan yaitu jumlah pegawai yang memahami penggunaan alat bantu dalam pelayanan sangat minim sehingga proses pelayanan tidak dapat berjalan maksimal apabila di kemudian hari pegawai tersebut harus cuti atau tidak dapat hadir bekerja dikarenakan suatu alasan tertentu.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ketanggapan petugas sebagai penyelenggara pelayanan dengan memberikan respon yang cepat , baik dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan yang prima. Adapun yang menjadi indikator dalam dimensi *Responsiveness* ini yaitu; a. Respon keluhan pengguna layanan, b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam hal SOP tekait pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sudah ditanggapi dengan cukup baik yaitu dengan merespon cepat dan memberikan informasi yang jelas terkait status keluhan, terbuka dan transparansi dalam langkah-langkah penanganan keluhan serta mengumpulkan umpan balik lanjutan dari masyarakat. Sedangkan untuk indikator dimensi pelayanan dengan cepat dan tepat pada pelayanan KIA ini, penyelenggara sudah melaksanakan pelayanan secara maksimal dengan cepat dan tepat melayani sesuai kebutuhan pengguna layanan dengan tetap memperhatikan pada penilaian pengguna layanan terhadap kualitas petugas dalam penyelenggaraan layanan.

4. *Assurance* (jaminan)

Bentuk kepastian dari sebuah layanan adalah adanya jaminan dari petugas yang berwenang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, agar tercipta rasa yakin dalam segala bentuk kepengurusan yang dilakukan dan dapat terselsaikan dengan mudah, cepat, serta tepat. Adapun indikator – indikator dalam dimensi *Assurance* (jaminan) adalah sebagai berikut; a. Jaminan tepat waktu pelayanan, b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum sepenuhnya berjalan dengan baik, masih terdapatnya kekurangan pada jaminan waktu penyelesaian pelayanan yang terjadi dan hal ini di luar kendali petugas pada saat penggunaan alat layanan mengalami masalah/ *trouble*. Disamping itu ketidak lancaran jaringan internet juga menjadi kendala yang berpengaruh pada pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Pada aplikasi SIAPEL permasalahan yang sama juga ditemukan dan hal tersebut berpengaruh pada kecepatan proses layanan.

Berdasarkan hal tersebut kemudian dapat diketahui bahwasannya petugas pelyanan offline pada loket layanan ataupun pelayanan online melalui aplikasi SIAPEL belum dapat memberi kepastian tentang jaminan waktu penyelesaian layanan kepada masyarakat (pengguna layanan). Namun apabila layanan sudah diproses ataupun selesai petugas akan memberikan informasi kembali.

5. *Emphaty* (Empati)

Pada proses pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dibutuhkan adanya pemahaman terhadap pihak yang berkentingan terkait layanan, hal ini dimaksudkan untuk memperlancar jalannya proses pelayanan serta meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Rasa empati merupakan suatu bentuk perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian serta keterlibatan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian serta pemahaman dari masing-masing pihak.

Dalam dimensi *emphaty* (empati) terdapat beberapa indikator sebagai berikut; a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, b. Tidak bersikap diskriminatif atau membeda- bedakan. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merujuk pada kedua indikator tersebut, dimana kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan menjadi nomor pertama untuk diprioritaskan. Dalam prinsip pelayanan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan menegaskan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang, status sosial atau karakteristik pribadi lainnya harus diberikan hak yang sama dalam mengakses pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus bersikap adil dan menghindari praktek-praktek diskriminatif untuk memberikan pelayanan dengan integritas serta kesetaraan kepada setiap individu tanpa adanya pengecualian.

Aparatur pelayanan pada dasarnya harus bersikap profesional dan berorientasi pada tujuan utama pelaksanaan program layanan yaitu mengutamakan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Hal ini menjadi sebuah tolak ukur untuk melihat keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan itu sendiri (Sinambela,2017).

Namun masih ditemukan adanya beberapa petugas pelayanan yang masih belum sepenuhnya bersikap baik kepada pengguna layanan, dengan masih adanya keluhan-keluhan terkait sikap para petugas pada proses penyelenggaraan layanan. Adapun sikap baik atau ramah dari petugas pelayanan ini akan menciptakan lingkungan positif dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta memberikan cerminan akan komitmen dalam pelayanan yang berkualitas dan peduli terhadap kebutuhan pengguna layanan.

**Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAPEL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang**

**a. Faktor Pendukung**

Penyelenggaraan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki beberapa faktor yang menjadi pendukung dalam berhasilnya pelaksanaan layanan kepada masyarakat dengan memprioritaskan kepuasan serta kenyamanan secara maksimal. Adapun pemberian layanan secara maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang diwujudkan dengan meningkatkan sarana prasarana yang memadai dalam pelayanan dengan menggunakan aplikasi online SIAPEL, melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya KIA bagi anak, memberikan pelayanan dengan melalui jemput bola (JEMBOL), memberikan feedback cepat terhadap pengguna layanan, serta adanya kerja sama yang baik antar masing-masing petugas dalam kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan dan berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terkait penyediaan jaringan sistem komunikasi data.

Adanya beberapa faktor pendukung tersebut mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengoptimalisasikan pelayanan kepada masyarakat dan mampu membuktikan dengan diberikannya penghargaan Pelayanan Prima (A) tingkat nasional dari Kementerian PAN-RB kategori Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota/Kabupaten Tahun 2022 kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan diberikannya penghargaan ini akan menjadi dedikasi tersendiri untuk seluruh masyarakat Kota Malang yang telah menggunakan layanan tersebut dan diharapkan terus memberikan masukan saran untuk perbaikan inovasi layanan yang memudahkan masyarakat.

**b. Faktor Penghambat**

Pada Pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi SIAPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, masih ditemukan beberapa permasalahan didalamnya antara lain :

1. Kurangnya sumber daya manusia

Aplikasi SIAPEL adalah satu satu inovasi pelayanan publik yang berbasis digitalisasi, aplikasi ini memberikan kemudahan karena dapat diakses secara online. Hal ini tentunya juga perlu diimbangi dengan adanya kemampuan pengoperasian aplikasi oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Keterbatasan secara jumlah atau kuantitas pegawai pada bagian pelayanan KIA berpengaruh pada kecepatan waktu penyelesaian pelayanan. Terutama dalam situasi dan kondisi loket pelayanan yang ramai, tentunya menghambat jalannya pelayanan kepada masyarakat. Selain itu kurangnya pengawasan terhadap jalannya pelaksanaan program juga menjadi faktor penentu keberhasilan program tersebut dilaksanakan.

2. Kurangnya pemahaman masyarakat pada program layanan SIAPEL
   Banyaknya masyarakat yang masih kurang familiar dengan program layana terbaru SIAPEL dalam kepengurusan administrasi KIA ini menjadi tantangan tersendiri, sehingga membutuhkan sosialiasasi dan edukasi kepada masyarakat secara tentang keberadaan serta cara menggunakan aplikasi SIAPEL tersebut. Karena mengingat tidak semua masyarakat memiliki smartphone yang canggih sehingga akan sulit untuk mengakses layanan.
3. Fitur layanan yang yang susah diakses dalam kondisi tertentu
   Dalam kondisi aksesbilitas terhadap fitur layanan yang masih sulit diakses oleh masyarakat terutama pada beberapa kelompok masyarakat seperti kelompok sosial ekonomi rendah sehingga menyebabkan kesenjangan dalam aksesbilitas dan juga perlu diperhatikan untuk pengguna layanan terhadap disabilitas (keterbatasan fisik) dalam mengakses beberapa fitur-fitur dalam apliaksi.

## PENUTUP

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama pada layanan administrasi pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dibutuhkan pengembangan aplikasi *e-government* yang intuitif dan memudahkan orang tua atau wali dalam mengajukan permohonan KIA secara online. Melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAPEL) yang telah diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, diharapkan masyarakat dapat memanfaatkannya semaksimal mungkin untuk pembuatan identitas resmi yang memuat data penting anak yang akan diperlukan nantinya untuk pendaftaran sekolah, pelayanan kesehatan,program sosial, dan perlindungan hak- hak anak.

Pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas anak (KIA) melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (SIAPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat dari lima dimensi yaitu, dimensi *tangibles*/ bukti fisik, dimensi *reliability*/ kehandalan, dimensi *responsiveness*/ daya tanggap, dimensi a*ssurance*/jaminan dan dimensi *emphaty*/empati. Dengan diluncurkannya aplikasi SIAPEL pada layanan administrasi pembuatan KIA akan memberikan kemudahan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kesibukan atau yang tinggal di daerah terpencil untuk mengakses layanan tersebut. Namun masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui jenis pelayanan KIA ataupun manfaat dan fungsi KIA itu sendiri menjadi tantangan dan hambatan tersendiri dalam pelaksanaan Sistem Infromasi Aplikasi Pelayanan (SIAPEL) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sehingga diperlukan sosialisai di tingkat lokal dengan melakukan kerja sama dinas dan pemerintah daerah/ lembaga masyarakat, penyebaran informasi melalui pelatihan dan *workshop* untuk relawan, tokoh masyarakat, dan petugas administrasi. Dengan menerapkan secara konsisten dan terintegrasi, maka akan meningkatkan kesadaran serta partisipasi masayarkat atau orang tua dalam menggunakan SIAPEL, serta memberikan informasi tambahan bagi orang tua atau wali tentang adanya layanan online SIAPEL dan cara mengakses layanan tersebut secara lebih efisien dan mudah.

## DAFTAR PUSTAKA


Hardiasnyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media

Iskandar.2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Jakarta : Gaung Persada (GP Press)

Salim HS*. 2016 Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW),* cet.10. Jakarta: Sinar Grafika

Sinambel*,* L.*2017. Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : Bumi Aksara

Sugiono*. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: CV.Alfabeta.

Irawan,B*.* 2013*. Studi Analisis Konsep E-Government : Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. Paradigma*, 2, 174-201

Ani Yunaningsih, Indah, D., & Septiawan,F.E. (2021). *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi.* Atlasia : Jurnal Pariwisata Indonesia,3(1), 9-16.

Riska Chntya Rattu,N. R. 2022.*Optimalisasi Kinerja Bidang Sosial Budaya dan Pemerintahan dalam Perencanaan Pembangunan*. Jurnal Governance, 6- 8

Tjiptono, Fandy.2008. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia