



---

## **KELEMBAGAAN PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KABUPATEN BUTON TENGAH**

**Zainul Abidin**

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Dayanu Ikhsanuddin

E-mail: zainulabidin180@email.com

---

### **ABSTRACT**

*This research is a qualitative research which intends to describe the institution of child identity card services in Central Buton Regency. The approach used is descriptive. Data collection was obtained through observation, interviews and documents. Analysis of the data used is an interactive model. This study found that the child identity card service institution in Central Buton Regency was running and in good condition. Bureaucratic structure, job description and service system synergize and have a positive impact on service effectiveness. However, there are obstacles related to the convenience of obtaining services and the location of the office which is still far from the community outside the capital of Central Buton Regency, Labungkari for offline or direct services. The pursuit of target coverage for child identity card services has been hampered due to the COVID-19 pandemic and has disrupted the disposition of existing bureaucrats*

---

**Keywords:** *Institutional, Service, Child Identity*

---

### **A. PENDAHULUAN**

Menurut Gaster (Isnaini, 2011) salahsatu alasan pemerintah meningkatkan mutu layanan publiknya adalah mutu pelayanan mampu mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya dan merupakan basis dalam *public service delivery* dan menegkakkan prinsip demokrasi. Termasuk dalam layanan Kartu Identitas Anak (KIA) sebagaimana disebutkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 tentang KIA bahwa identitas kependudukan merupakan kewajiban pemerintah bagi semua warga Indonesia dan dapat digunakan dalam skala nasional. Urgensi pelayanan Kartu Identitas Anak, sangat penting karena KIA sebagai identitas yang belum wajib E-KTP.

Di Kabupaten Buton Tengah, secara umum terdapat kendala yang dihadapi Pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada pelaksanaan layanan KIA yaitu kurangnya sosialisasi, akibatnya bisa dikatakan untuk masyarakat setempat kebanyakan masih belum tahu tentang adanya program KIA. Termasuk kegunaan dan syarat pembuatannya. Padahal, layanan KIA diinisiasi secara

nasional mulai 2016. Hingga Akhir tahun 2020, dari kurang lebih 40.000 usia penduduk antara 0 – 17 tahun, yang memiliki kartu identitas anak baru mencapai 20% atau 8000 orang (Discapil Buton Tengah, 2020). Dalam hal kualitas pelayanan, terdapat beberapa masalah yang terjadi. Pertama, pelayanan memang sudah bersifat terbuka. Namun, kurang dapat cepat diakses oleh warga yang membutuhkan. Ini disebabkan hingga tahun 2020, pelayanan hanya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan minimnya loket layanan, menyebabkan warga mengantri lama untuk mendapatkan layanan. Terdapat beberapa hal lain yang menyebabkan kualitas pelayanan di Kabupaten Buton Tengah menghadapi masalah yakni tidak adanya kreasi dan inovasi baru dalam pelayanan. Padahal menurut temuan awal bahwa daerah yang cukup berhasil dalam pelayanan kartu identitas anak melakukan kreasi dan terobosan. Misalnya di kota Yogyakarta Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bekerjasama dengan pihak Kecamatan yang tersebar di beberapa wilayah Kota Yogyakarta. Juga melakukan inovasi dengan pelayanan jemput bola. Terakhir, juga memberika satu program khusus bagi anak yaitu 3in1. Kreasi juga banyak dilakukan di Kota Banjarmasin untuk mencapai jangkauan pelayanan kartu identitas anak (Muhammad, 2018).

Penelitian terdahulu, terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan khususnya, kartu identitas anak menunjukkan hasil beragam. Namun, terdapat kesamaan atau irisan mengenai pentingnya kualitas dalam pelayanan publik. Berbagai penelitian ini juga menunjukkan hambataan terkait kualitas pelayanan sekaligus upaya untuk mengatasinya. Penelitian Firdausi (2017) menyimpulkan bahwa mutu layanan KIA oleh Disdukcapil Kota Batu, Jawa Timur sejalan tuntutan warga dan minim dalam kesalahan dan cacat layanan. Cara mengoptimalkan mutu layanan ialah mensimplifikasi pelayanan dan menghindari belitan layanan, transparansi informasi dan tidak adanya pembedaan (adil). Penelitian selanjutnya Muhammad (2018) yang menemukan bahwa mutu layanan pembuatan KIA sudah baik di UPT Kependudukan di level Kecamatan Kota Banjarmasin dan memenuhi kepuasan warga.

Kualitas pelayanan publik sendiri sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, kelembagaan, serta aspek sarana dan prasarana (Hakim, Rezha Yahya Nur, Heru Ribawanto, 2014). Pentingnya aspek atau dimensi kelembagaan, didukung hasil penelitian Kasriati (2021) yang menjelaskan bahwa komitmen dari pelaksana serta

struktur organisasi, yang terdiri susunan, tugas dan fungsi, serta tata kerja memperjelas pelaksanaan layanan bagi warga dan tidak menimbulkan *overlap* peran. Hal tersebut mengifisienkan pula pencapaian dari ASN pada implementasi fungsi dan tugas. SOP dan struktur yang tepat bermuara pada jelasnya komando. Sedangkan Wibawa (2017) menekankan kelembagaan pelayanan yang dilihat dari struktur organisasi dalam hal media komunikasi, pendetailan kerja, wewenang informal maupun formal, dan semua proses yang kembali diatur supaya institusi tersebut menjalankan fungsinya dan eksistensinya terjaga. Struktur dari dalam yang dimaksud ialah pola relasi pelaksana internal organisasi dalam menyampaikan layanan yang dilaksanakan organisasi tersebut. Terakhir, Siti Nur Hapzah & Budi Rianto (2020) yang menjelaskan *service delivery* mensyaratkan berbagai unsur utama salahsatunya kelembagaan khususnya berdasarkan Scott.

Analisis kelembagaan ialah cara memanfaatkan *neo institusionalisme* untuk mengkaji organisasi dari sisi sosiologisnya. Dimana muncul dari paradigma pada karakter kenyataan dan keajegan sosial yang berbeda dibandingkan kajian sebelumnya yang ada di studi sosiologi. Aspek yang dimaksud ialah budaya, regulatif dan normatif. Tetapi, dalam studi ini peneliti lebih memakai unsur – unsur kelembagaan dalam perspektif administrasi publik dimana menurut Hakim, Rezha Yahya Nur, Heru Ribawanto (2014), pelaksanaan layanan publik dapat dilaksanakan maksimal jika dilaksanakan dalam keadaan kelembagaan baik. Unsur yang tercakup yang dimaksud ialah *job description* atau pembagian tugas pokok dan fungsi, struktur dan sistem pelayanan publik.

Penelitian dengan tema atau judul kelembagaan pelayanan publik menarik dan penting untuk dilakukan. Hal ini karena kelembagaan pelayanan publik yang menjadi unsur mutu pelayanan bisa bermuara membawa kepuasan warga. Kepuasan akan pelayanan akan meningkatkan trust pada pelayanan publik. Kepuasan dan trust yang berbasis kualitas membantu pemerintah meningkatkan kinerja sekaligus meyakinkan masyarakat bahwa pemerintah memang benar – benar hadir untuk melayani. Sekaligus meminimalisir atau bahkan menghilangkan citra yang buruk terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, seperti lamban, berbelit dan ditemukannya banyak pungutan liar. Dalam Perkembangan paradigma administrasi publik, tuntutan akan kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin kuat. Jika dalam New Public Management, tuntutan kualitas pelayanan dikarenakan penggunaan mekanisme

pasar dan menempatkan masyarakat sebagai pengan, maka dalam New Public Service dan Governance masyarakat dilayani sebagai warganegara. Pertanyaan yang muncul adalah apakah dengan pelayanan yang menganggap masyarakat sebagai warganegara dan gratis berbagai atribut lainnya akan tetap mampu dilaksanakan secara berkualitas? Uraian ini menunjukkan bahwa penelitian dengan judul dan tema kelembagaan pelayanan sebagai salahsatu penopang kualitas pelayanan, penting untuk dilakukan. Bahkan jika ditambahkan dengan fenomena otonomi daerah dan pelaksanaan pemilihan kepala daerah langsung maka penelitian dengan judul ini urgen dan semakin menarik.

Dengan otonomi daerah, tuntutan mutu *public service* semakin tinggi sebab masyarakat lokal langsung berhadapan dengan pelaksana (dinas lokal). Masyarakat kini semakin berkembang menjadi masyarakat yang memiliki banyak tuntutan, karena masyarakat memandang pemerintah daerah sudah memiliki anggaran, sumberdaya manusia dan kewenangan, sehingga tidak bisa lagi berargumen kurang dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang tentunya salahsatunya ditopang oleh kelembagaan pelayanan publik yang baik. Pertanyaannya adalah bagaimanakah kelembagaan pelayanan kartu identitas anak (KIA) di Kabupaten Buton Tengah sudah baik atau prima atau sebaliknya?

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif. Alasannya karena permasalahan yang ingin diketahui adalah kelembagaan pelayanan dan lebih mendalami permasalahan permasalahan ini dengan berbicara dan mendengar langsung narasumber yang terlibat kartu identitas anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah sebagaimana dikatakan Bogdan dan Taylor (Agustinova, 2015) Penelitian ini menggunakan *descriptive approach*. Peneliti mendeskripsikan fakta kelembagaan bersifat naratif berbentuk kata atau gambar. Sebagai instrumen utama, peneliti merencanakan penelitian, menyusun daftar pertanyaan penelitian, mewawancarai pihak yang kompeten terkait dengan kualitas pelayanan kartu identitas anak. Peneliti melakukan wawancara kepada para informan yaitu unsur staf dan pejabat yang terkait pelayanan kartu identitas anak, Yang dijadikan informan ialah Sekretaris Dinas, Kepala bidang pelayanan, Staf yang menangani langsung KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah.

Peneliti juga mewawancarai informan yang mewakili dinas yang terkait langsung dengan pelayanan yaitu kepala desa dan kepala sekolah. Dan yang terpenting juga mewawancarai beberapa anggota masyarakat yang secara langsung menerima pelayanan kartu identitas anak. Peneliti juga melakukan observasi dan studi dokumentasi dalam pelaksanaan penelitian. Peneliti melakukan pengamatan dalam hal kelembagaan pelayanan antara lain mengamati bagaimana struktur organisasi yang ada apakah sudah ada dan bagaimana struktur itu berfungsi dalam pelayanan, termasuk mengamati apakah melakukan pelayanan sesuai dengan tupoksi serta bagaimana system pelayanan yang ada bekerja seperti prosedur dan mekanisme kerja. Terakhir, peneliti juga melakukan studi dokumen untuk memperdalam informasi dan data yang berrelasi dengan kelembagaan pelayanan kartu identitas anak. Dokumen yang dimaksud dapat berupa Rencana strategis disdukcapil Kabupaten Buton Tengah, LAKIP disdukcapil Kabupaten Buton Tengah, serta dokumen lain yang ada keterkaitannya dengan masalah yang diteliti. Sesudah data dikumpulkan, peneliti menyusun laporan hasil penelitian. Penelitian ini melakukan analisis mengikuti uraian Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015). Teknik analisis yang dimaksud adalah *collecting*, reduksi, *display*, dan pengambilan kesimpulan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Kelembagaan Pelayanan Kartu Identitas Anak

Aspek kelembagaan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah *job description*, sistem pelayanan dan struktur (Hakim, Rezha Yahya Nur, Heru Ribawanto 2014). Dalam tulisan ini, ketiganya akan dibahas dan diuraikan. Keberadaan struktur organisasi ditetapkan sebagaimana derivasi pada implementasi semua layanan publik yang disesuaikan pada peran dan fungsi tiap pegawai. Penyelenggaraan semua layanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah dipandang pada sistemnya memiliki bagian atau seksi dimana memiliki tugas dan fungsinya, dan terdapat koordinasi serta sinergitas guna melaksanakan tiap layanan publik. Begitupula terkait dengan sistem pelayanan dimana SOP, prosedur, biaya dan faktor penting lainnya dijalankan secara bersinergi dan menghormati kontribusi masing – masing seksi.

Terkait kelembagaan pelayanan KIA di Kabupaten Buton Tengah digambarkan oleh tabel reduksi wawancara sebagai berikut ini :

**Tabel 1. Kelembagaan Pelayanan KIA**

| Informan  | Kecenderungan Wawancara   | Hasil Kesimpulan   |
|---|---|--|
| Sekretaris Disdukcapil Buteng<br><br>Kepala Bidang Pelayanan<br><br>Karyawan Honorer Disdukcapil<br><br>Kepala SMPN 17 Buton Tengah | Struktur organisasi yang dibentuk sudah mampu menjalankan pelayanan dengan baik serta sudah mampu menjalankan job description masing-masing. Pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan dimana untuk melakukan pengurusan KIA dapat langsung ke Disdukcapil atau online, tetapi tetap memperhatikan persyaratan dan prosedur yang berlaku. Sistem pelayanan KIA yang ada juga memperhatikan batas waktu, biaya panduan, dan media informasi sesuai aturan yang berlaku | Kelembagaan pelayanan KIA baik dari struktur, job description dan system pelayanan dirasakan telah berfungsi dan berjalan cukup baik |
| Kepala Desa Waturumbe, Mawasangka Tengah<br><br>Wiraswasta (Orangtua Siswa)<br><br>Nelayan (Orangtua Siswa)                         | Kami tidak mengerti mengenai struktur organisasi penyelenggaraan pelayanan KIA, job description atau tugas pokok dan fungsi yang ada di Disdukcapil dan tidak mengetahui seperti apa aturan pelayanan secara pasti. Namun yang jelas pelayanan KIA pada Disdukcapil Buteng telah dirasa cukup baik.   |  |

(Sumber: Hasil Wawancara 2021)

Mayoritas para informan kelembagaan pelayanan KIA baik dari struktur, job description dan system pelayanan dirasakan telah berfungsi dan berjalan cukup baik. Namun sebagian juga menyatakan tidak mengerti sama sekali mengenai struktur organisasi, sistem pelayanan dan pembagian tupoksi yang ada di kantor Disdukcapil Kabupaten Buton Tengah. Bagi informan yang mengerti kelembagaan pelayanan KIA Struktur Birokrasi merupakan unsur inti pelayanan KIA. Struktur birokrasi yang ada menyebabkan kerjasama antar semua struktur atau pihak. Kerjasama antara unsur

struktur birokrasi yang kondusif terhadap pelayanan berdampak baik terhadap hasil yang diharapkan, jika tidak ada kerjasama maka akan muncul ketidakefektifan dan keterhambatan dalam pelayanan.

Begitupula terkait prosedur – prosedur kerja atau SOP yang mengelola mekanisme alur layanan KIA dan alokasi fungsi dan peran tiap unsur. Wawancara dengan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah menjelaskan pembentukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Buton Tengah didirikan mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Buton Tengah Nomor 12 Tahun 2016. Mengenai SOP dan struktur sendiri terdapat pada Pebup Buton Tengah Nomor 13 tahun 2016 yang memuat struktur, tugas dan fungsi perangkat daerah. Ini bermaksud agar melaksanakan tupoksi telah jelas dan terdapat pada aturan tersebut, sehingga aparatur dalam menyelenggarakan perannya tidak *overlap* lagi dalam melayani warga.

Berikut uraian lebih detail mengenai ketiga aspek kelembagaan dimaksud :

#### **a. Struktur Organisasi**

Struktur birokrasi di dinas Dukcapil dipimpin oleh kepala dinas. Terkait pelayanan KIA sendiri dalam komando bidang pendaftaran penduduk. Dimana terdiri atau dibantu oleh tiga seksi yaitu pendataan, identitas dan pindah datang penduduk dan beberapa orang staf. Bidang pendaftaran penduduk ini tugasnya menyelenggarakan persiapan kebijakan serta penyelenggara kebijakan terkait layanan registrasi warga. Dengan fungsinya antara lain menyusun rancangan layanan registrasi, menyusun kebijakan dan program registrasi warga, menyelenggarakan pembinaan implementasi layanan registrasi warga dan evaluasi penyelenggaraan registrasi warga. Namun bidang ini dalam melaksanakan tugasnya mendapat dukungan dan bantuan dari bidang lainnya, utamanya pelayanan pencatatan sipil dan bagian pengolahan informasi administrasi kependudukan.

Bidang ini menyiapkan SDM, fasilitas dan lainnya. Jika perencanaan dan persiapan memadai kemudian mereka melakukan pelayanan. Jadi pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan peraturan Bupati nomor 13 tahun 2016 terkait tupoksi. Sejauh ini dinas capil cukup baik dan struktur birokrasi mampu melakukan pelayanan dengan mempermudah masyarakat atau dengan kata lain



struktur yang ada di Dsdukcabil Kabupaten Buton Tengah telah dijalankan cukup baik. Perbup nomor 13 tahun 2016 terkait Disdukcabil menyediakan instrument jelas penyelenggaraan layanan bagi warga tanpa menyebabkan *overlap* tugas. Efisiensi kinerja pegawai dengan demikian dapat diciptakan. SOP dan struktur yang jelas menyebabkan alur perintah dan hirarki layanan KIA jadi tertata baik dari sisi SDM yang menyelenggarakan layanan. Masyarakat juga dimudahkan dan merasa puas melalui struktur yang tersebut.

Berdasarkan pengamatan peneliti, selain adanya peraturan bupati sebagaimana dijelaskan di atas, terlihat pula informasi mekanisme kerja, tupoksi dan bagan struktur pada papan informasi. Dalam gambar bagan struktur pada papan informasi diberitahukan jalan komando tiap bagian atau seksi. Jika lebih diurai lagi hingga ke seksi yang ada di bidang pencataan kependudukan maka berdasarkan Peraturan Kepala daerah Nomor 13 tahun 2016 terkait tupoksi dan struktur Disdukcabil Kabupaten Buton Tengah maka masing – masing seksi memiliki fungsi yaitu seksi identitas memiliki tugas menyiapkan perencanaan dan formulasi kebijakan detail dengan fungsi antara lain menyediakan penyelenggaraan koordinasi implementasi layanan dan produksi dokumen registrasi warga terdiri atas biodata warga, nomor induk, KTP elektronik, Penyelenggaraan layanan produksi draft registrasi warga yang terdiri dari unsur yang sama. Selanjutnya terdapat bagian pendataan dengan tugas antara lain menyiapkan rancangan, formulasi program dan kebijakan serta pembinaan penyelenggaraan pendataan warga dan fungsinya diantaranya persiapan rancangan penyelenggaraan pendataan warga dan mempersiapkan penyelenggaraan pembinaan pendataan warga terakhir terdapat bagian pindah datang warga yang memiliki tugas menyiapkan rancangan, formulasi detail kebijakan dan penyelenggaraan datang - pindah warga. Namun, perlu ditekankan adalah bahwa sebenarnya semua unsur dalam dinas Dukcapil Kabupaten Buton Tengah adalah satu kesatuan dimana saling berrelasi satu dengan lainnya dan kerjasama yang ada sangat mempengaruhi pelayanan KIA

Terkait strktur organisasi, Mulia (2014) sendiri telah mengingatkan Jika unsur yang mensupport ditata secara teratur terkait pendivisian kerja dan diatur adaptif dengan keperluan, mampu mesupport satu dengan lainnya, nampak otoritas dan responsibilitas, non overlap, span kontrol serta hirarki institusi membolehkan dikerjakannya monitoring, institusi yang strukturnya didelegasikan dan



didesentralisasikan memungkinkan dilakukannya adaptabilitas. Pemusatan yang sangat ketat dapat memunculkan tidak lenturnya atau adaptifnya serta meminimalkan spirit penyelenggara layanan dan aktivitas. Di lain sisi, pendelegasian yang sangat longgar dapat menyusahkannya dilakukan monitoring dan kontrol. Aspek desentralisasi serta penerapannya yang berresponsibilitas sehingga *decision making* bisa kian cepat dan adaptif ini memang harus menjadi perhatian, termasuk dalam pelayanan KIA di Kabupaten Buton Tengah. Pola desentralisasi yang tepat pastinya mampu mendukung mutu layanan namun disertai pengawasan dan koordinasi. Kontrol dan koordinasi tiap bagian yang memiliki relasi dalam pengurusan KIA juga butuh penekanan bagaimana dilaksanakannya intensifikasi control dan sinergi bagian yang saling terrelasi, ataupun kontrol tiap unsur kerja di dinas yang terkait, dan ujungnya mendukung akselerasi memenuhi syarat ataupun cara penyempurnaan layanan. Untuk pencapaian target cakupan pelayanan KIA 30 % di akhir tahun 2021 dari jumlah anak berusia 0 – 17 tahun di Kabupaten Buton Tengah aspek desentralisasi, koordinasi dan kerjasama dengan pihak lain perlu ditingkatkan.

#### **b. Job Description**

Menurut informan dari Disdukcapil Kabupaten Kabupaten Buton Tengah, dinas belum memperoleh hambatan besar pada pelaksanaan layanan KIA, sebab terdapat tekad kuat bagi penyelenggaraan pelayanan KIA. Serta SOP dan struktur telah disusun dengan demikian fungsi dan peran telah terarah untuk tiap bagian. Struktur yang ada menyebabkan dapat dilihatnya pengklasifikasian fungsi serta pola fungsi dan aktivitas dapat secara baik diatur. Namun faktor disposisi dapat menjadi faktor penghambat dalam menjalankan pelayanan tambahan pula pandemic covid-19 yang menyebabkan pengurusan KIA juga terkendala. Belum tercapainya capaian jangkauan KIA dengan optimal disebabkan covid 19 yang menyebabkan pembatasan dan sekolah-sekolah juga melakukan pembelajaran daring. Pembatasan kini memang menyebabkan penurunan dalam laju pembuatan KIA namun pelayanan tetap dilakukan dengan SOP tetap diperhatikan. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Disdukcapil sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya adalah mulai pemeriksaan draft permohonan, perekaman wajah, verifikasi bukti pemberkasan, penginputan foto, pencetakan KIA dan pemberian KIA bagi yang mengurus.

Melalui regulasi pula, dapat mengarahkan institusi dan tugas mampu terlaksana lebih terarah. Di sisi lain, otoritas memiliki relasi dengan legalitas akan

regulasi, sebab pada regulasi juga terdapat hukuman atas ketidakpatuhan. Kemudian supaya regulasi bisa memperoleh tujuannya, maka mesti diinternalisasi manusia yang menjalankan tugas tersebut. Selain itu, terdapatnya sinergi yang saling memberikan manfaat dapat mengakselerasi tugas yang diberikan. Tanpa sinergitas, sasaran dan visi institusi susah untuk diraih. Tetapi yang menjadi unsur kendala ialah sikap terkait tekad kuat yang sejak permulaan dimaksudkan meraih capaian 30 % anak berumur 0- 17 di akhir 2021 sulit tercapai. Ini disebabkan perluasan covid 19 dimana mewajibkan semua wilayah melaksanakan pembatasan dan semua lembaga pendidikan ditutup dan cuma melaksanakan proses belajar secara *online*.

Secara ideal, terkait *job description* untuk kemudahan pelayanan KIA ke depan dinas Dukcapil harus tetap memperhatikan kemudahan dan penyelesaian dokumen pencatatan sipil secara keseluruhan sesuai dengan informasi di papan informasi yang bersumber dari SOP yang ada. Cara yang ada sudah ada sudah cukup sederhana dan mudah untuk dilaksanakan baik oleh masyarakat maupun pegawai yang melakukan pelayanan. Bahkan bisa meningkatkan kemudahan melalui inovasi pelayanan yang bisa diterapkan. Secara teoritik kemudahan harus memperhatikan prinsip kesederhanaan pelayanan yang meliputi kesederhanaan prosedur penyelenggaraan layanan, misalnya jumlah biro atau meja yang dilalui pada pengurusan layanan mestinya simpel. Selanjutnya, simplifikasi syarat, maksudnya pengaturan tatacara layanan mesti juga mempertimbangkan kompleksitas pemenuhan syarat yang dibutuhkan serta keteraturan penyusunan dan pengaturan file dan arsip. Namun, masalah *job description* ataupun pembagian tugas pokok dan fungsi secara umum masih sering ditemukan dalam pelayanan publik di Indonesia. Muriyany & Telly (2021) misalnya menjelaskan fakta tumpang tindih otoritas sering berlaku di aras *local government* hingga kecamatan, yang mana otorisasi tersebut selalu kurang atau belum fit dengan kemampuan ASN tetapi sifatnya berbasis *like and dislike*. Pejabat yang lebih disukai oleh atasan biasanya yang melaksanakan fungsi tersebut. Walaupun bila dipandang dari divisional yang telah ditetapkan kurang cocok dengan otoritasnya. Sebab tersebut, perbaikan birokrasi terkait otorisasi masih sangat penting dilaksanakan.

### **c. Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan terkait *network* yang merelasikan tiap unsur berdasar format utuh guna mendinamisasikan institusi maka mesti menekankan acuan, syarat, *limit*,

standar harga, mekanisme, buku acuan dan infrastruktur informasi dimana tiap unit saling respek, termasuk relasinya pada warga yang mengurus atau menginginkan pelayanan. Indikator sistem pelayanan yang merupakan unsur penting terkait penilaian mutu layanan juga termasuk rasa nyaman mendapatkan layanan terhubung pada jarak menuju kantor layanan. selanjutnya pemberitahuan yang jelas terkait layanan yang disajikan dan keamanan pada output layanan. Layanan seharusnya menunjukkan kemudahan dan kesederhanaan. Sebagian besar informan yang membuat KIA di Disdukcapil Kabupaten Buton Tengah mengungkapkan kemudahan prosedur layanan dan kemudahan Persyaratan Pelayanan dan biaya pelayanan yang gratis, kejelasan informasi dan perlindungan data dan informasi masyarakat. Namun terkait kenyamanan dalam memperoleh pelayanan masih kurang dengan minimnya kursi antrian dan untuk pelayanan offline (langsung) lokasi kantor yang masih jauh dari masyarakat di luar Labungkari.

Layanan dengan sistem bagi warga yang baik dapat memproduksi mutu *public service* yang prima. Layanan prima dihasilkan mekanisme layanan terformat baik dan menyediakan jalur pengawasan pada dirinya dan menyebabkan semua penyalahgunaan mampu dideteksi dengan sederhana. Kemudahan layanan KIA didukung pula oleh keterbukaan atau transparansi dalam pemberian layanan. Keterbukaan dimaksud terkait mekanisme, harga atau ongkos layanan dan informasi terkait dimana diinfokan secara transparan dan semuanya diberitahukan dengan transparan dengan tujuan gampang dipahami warga, apakah diminta ataupun tidak. informasi tentang pelayanan semua terpampang di dinding atau papan informasi di halaman muka kantor Disdukcapil Kabupaten Buton Tengah maupun disimpan di akun resmi di facebook dan WA

Pegawai atau staf yang ditugaskan dalam hal tersebut sering berusaha mengarahkan dan lebih memahamkan warga supaya bisa mengerti sebab penyelenggaraan layanan sering berusaha untuk layanan optimal dapat didelivery bagi warga. Prosedur pengurusan kartu KIA memang cukup sederhana, sehingga sebenarnya tidak ada alasan bahwa pelayanan akan berbelit dan menghadapi hambatan besar. Warga yang mengurus menunjukkan dokumen pembuatan KIA dengan menunjukkan syarat ke Disdukcapil. Kemudahan diperiksa dan diproses staf dan kepala bidang kartu penduduk dan setelah diverifikasi dan dianggap cukup dan tidak bermasalah maka kemudian di bawa ke Kepala Dinas untuk menandatangani

dan memproduksi KIA. KIA selanjutnya dibagikan bagi warga yang mengurus di kantor dinas atau kelurahan dan kecamatan. Adapun persyaratan membuat KIA umur 0 hingga 5 tahun ialah fotokopi akta kelahiran dan membawa lampiran asli akta lahir, KTP ibu/bapak dan kartu keluarga. Sedangkan untuk umur 5 hingga 17 tahun tambahannya ialah dua buah foto berwarna size 2 x 3.

Proses dan prosedur serta berbagai hasil wawancara menjelaskan, mayoritas masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan KIA di Disdukcapil puas pada layanan dan sikap ASN saat mendelivery layanan. Termasuk kesigapan ASN saat terdapat hambatan yang dilalui warga saat pembuatannya. Para ASN mengarahkan dan menjawab warga pula secara sopan saat terdapat pertanyaan. Namun, pandemi Covid 19 secara umum jelas berpengaruh kepada pelayanan publik. Termasuk pelayanan KIA di Kabupaten Buton Tengah selama satutengah tahun lebih ini. Pembatasan kegiatan, minimnya pergerakan masyarakat dan kegiatan pelayanan di kantor yang menerapkan Work from home dan pegawai yang bisa masuk hanya maksimal 50% dan pembagian jadwal kantor jelas berpengaruh banyak dalam pelayanan KIA. Namun, Selama pandemic yaitu sejak Maret 2020 pelayanan banyak melalui WA dan facebbok yang lebih banyak digunakan.

Warga yang mau mengajukan kebutuhannya hanya mengirim dokumen persyaratannya via WA dan tidak perlu datang ke Disdukcapil. Jika KIAnya selesai, ASN memberitahukan via WA ke warga yang menurus guna mengambilnya. Tetapi, seperti dijelaskan sebelumnya bahwa tidak terlepas dari masalah, karena belum seluruh warga mempunyai *gadget* atau *smartphone* dan belum seluruh warga pula mampu menggunakannya dan mempunyai pulsa. Tambahan pula jaringan dimana sebagai kendala pula saat pengurusan berkas ke pusat saat belum terhubung baik. Hal ini artinya, termasuk pelayanan KIA dan berbagai pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buton Tengah, harus terus meningkatkan pelayanan dan tentunya mengadaptasikan diri dengan perkembangan digital. Pelayanan publik ke depan akan semakin bersifat digital, olehnya peningkatan kapasitas dan penguatan kelembagaan organisasi Disdukcapil mesti terus dilakukan. Berikut tabel informasi penyelesaian dokumen disana dan sesuai dengan hasil wawancara dengan para informan serta pengamatan penulis disana yang menunjukkan semua pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buton Tengah mulai dari kartu identitas

anak, kartu keluarga hingga dokumen pengakuan anak dilakukan dengan tanpa pengumuman biaya atau gratis :

**Tabel 2. Penyelesaian Dokumen Pencatatan Sipil**

| Nomor | Identitas Kependudukan | Lama Penyelesaian | Tarif atau Ongkos                         |
|-------|------------------------|-------------------|---|
| 1     | Akta Kelahiran         | satu hari         | <i>Free of Charge</i><br>atau Bebas Biaya |
| 2     | Akta Kematian          |                   |   |
| 3     | S.K Pindah/Datang      |                   |   |
| 4     | KIA                    |                   |   |
| 5     | Kartu Keluarga         |                   |   |
| 6     | KTP-E                  |                   |   |
| 7     | Akta Perceraian        | 14 hari           |   |
| 8     | Akta Perkawinan        | 10 hari           |   |

(Sumber: Hasil Wawancara dan Pengamatan)

Dengan pelayanan digital, diharapkan tidak ada lagi ASN yang bekerja cenderung mempersusah mekanisme misalnya menyisipkan syarat baru ataupun menambah beberapa meja antrian dulu baru bisa dilaksanakan pelayanan Dengan pelayanan digital, masyarakat sebenarnya sudah tidak perlu mengetahui proses yang berelit ketika datang langsung ke kantor. Hal ini juga telah sesuai PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 terkait standar layanan warga dimana tertera atau tersurat standar ialah obligasi pada pelaksana layanan demi menyelenggarakan layanan bermutu termasuk melalui pelayanan online atau digital. Kemudahan pelayanan publik, khususnya KIA di Kabupaten Buton Tengah harus terus dipertahankan, bahkan ditingkatkan untuk mencapai target cakupan penerima KIA dan mempercepat penerapan KIA dalam pelayanan publik yang terkait. Ke depan harusnya pelayanan tetap sesuai SOP dan memperhatikan durasi waktu pelayanan dan tentunya mempertahankan biaya traif gratis atau dengan kata lain sesuai papan informasi yang terpampang di depan kantor Disdukcapil Kabupaten Buton Tengah.

Uraian di atas menunjukkan sistem pelayanan dalam konteks pelayanan kartu identitas anak di Kabupaten Tengah cukup baik, meski terkendala covid-19. Ini berbeda dengan temuan Nadia Sapitri (2021) yang menemukan implementasi kebijakan kartu identitas anak tidak efektif dikarenakan berbagai hal yaitu Tidak konsistennya dilakukan komunikasi kepada masyarakat, belum efektifnya pelaksana kebijakan melaksanakan wewenangnya, dan fasilitas yang belum memadai. Selain itu, sikap pelaksana kebijakan juga belum memprioritaskan pada implementasi KI

Apalagi melakukan. Struktur birokrasi yang ada perlu perbaikan Dalam mengimplementasikan KIA khususnya terkait kerja sama dan koordinasi yang baik

Masalah kelembagaan dalam pelayanan publik memang menunjukkan kasus yang beragam pada berbagai tempat. Hasil penelitian tentang kelembagaan pelayanan KIA di Disdukcapil Kabupaten Buton Tengah di atas berbeda dengan Asna Aneta & Yanti Aneta (2018) yang mengungkapkan, pelaksanaan layanan diselenggarakan sejalan menurut SOP, sejak tata kerja, lama, output hingga inovasi pada layanan samsat di Gorontalo. Tetapi, problem terkait kelembagaan tak dapat dihilangkan. Masalahnya terhubung dengan sistem dan institusi penyelenggara, kurangnya kapasitas *human capital*, minimnya sarana dan prasarana dan pentaktisan pelayanan. Lebih lanjut, Syukri (Asna Aneta & Yanti Aneta 2018) menambahkan dari sisi institusionalisme, Mmasalah inti terdapat pada rancangan institusi yang kurang direncanakan utamanya terkait layanan bagi warga sangat bersifat hirarkial dimana dapat menciptakan layanan birokrasi serta kurang sinergitas.

Preferensi pada menjalankan tugas pengarah dan pelaksanaan secara bersamaan sering dilaksanakan pemerintah dimana mengakibatkan pula inefisiensi layanan. Olehnya itu, dari berbagai uraian di atas, dapat dikatakan unsur kelembagaan dalam pelayanan itu penting. Hermawan (2012) juga menyampaikan perlunya kelembagaan pelayanan yang sifatnya memperkecil struktur dan menguatkan fungsi. Yaitu struktur organisasi yang karakteristiknya luwes dan memiliki adaptabilitas dan menekankan fungsi, meminimalkan inklinasi memperlebar atau efek Parkinson yang selalu terjadi pada banyak organisasi pemerintah. Institusi layanan Pemerintah daerah juga perlu memikirkan pola yang telah banyak dilaksanakan dengan memperhatikan fungsi dan tugas stakeholder yang ada didalamnya yakni warga, swasta dan pemerintah. Baik itu peran stakeholder tersebut dalam pengaturan, penerima ataupun penerima layanan. Intinya ialah dinamisasi bentuk lain produksi layanan ditujukan bagi usaha mengoptimalkan peran warga dan sector privat dalam menghasilkan layanan. Di lain sisi keterlibatan *government* lebih ditujukan bagi fungsi pengaturan (Fitri Melawati, 2019)

Bagi Mulyadi (2016) pelaksanaan *public service* ialah fungsi utama pemerintah tetapi seharusnya adalah responsibilitas segala komponen dan terkoordinasi dengan format *partnership* warga, sector privat dan pemerintah. Disamping dibutuhkan *human capital* dan bantuan ekosistem, diperlukan juga organisasi yang solid dan dibantu

pegawai yang mempunyai sikap yang sejalan pada aturan dan prinsip yang ada pada lingkungan sosial serta pemerintahan. Di sisi lain, Dinamisasi institusional dibutuhkan supaya pola dan format struktur institusi dimana adaptif pada kemauan dinamika ekosistem yang ada, dari dalam dan luar institusi. Maksudnya, suatu kumpulan, tanpa terdapat paksaan unsur dari dalam dan luar, pastinya cenderung menolak dinamika pembaruan serta berpreferensi tetap status quo. Pilihan terbaik ialah tersusunnya institusi publik yang minim ukurannya namun fungsinya luas. Mulyadi (2016) menambahkan jika tidak diikuti oleh satu set institusional yang solid dan prima lembaga cenderung mengarah kemunduran. Reformasi dan dinamisasi institusi dibutuhkan supaya pola serta format struktur institusi dimana kian adaptif pada keperluan dinamika ekosistem, dari dalam dan luar.

Sulistiyo Ardi Nugroho & Kismartini (2016) menjelaskan mutu pelaksanaan *public service* pada level lokal mesti kian dimaksimalkan menuju layanan prima. Dinamisasi perbaikan *public service* ditujukan untuk memaksimalkan pelaksanaan layanan di level terdekat bagi warga dimana contoh penekanannya adalah format kelembagaan antara lain dalam bentuk adanya pendelegasian sebagaimana kewenangan dan adanya perubahan peran dan fungsi organisasi. Sedangkan Muriany & Telly (2021) menegaskan prinsipnya perbaikan institusi publik merupakan satu reformasi penting unsur lembaga publik termasuk institusional, dan ketatalaksanaan, maksud utamanya terkait adaptasi pada perubahan ekologi yang berubah dan membangun kepercayaan rakyat. Konsolidasi institusi, kurang baik dan menyebabkan butuh dilaksanakannya berbagai usaha diantaranya; perbaikan pendelegasian otoritas, struktur dan IT. Temuan, Muriany & Telly (2021) mengungkapkan perbaikan institusi pemerintah pada sisi hirarkial masih membutuhkan peningkatan khususnya pada sisi kapabilitas ASN, perekrutan, pengadaan infrastruktur pembantu layanan, serta peningkatan kapasitas ASN dengan lebih mendorong motivasi. Disamping itu, urgen untuk menyusun struktur institusi yang dipenuhi pegawai yang memiliki skill dan cekatan dan bisa mendayagunakan oportunitas serta potensi lokal yang tersedia. Sedangkan RB Imam Thantauwi & Soesilo Zauhar (2014) mengungkapkan dengan terbentuknya lembaga baru dalam pelayanan yaitu BPPT di Kabupaten Sumenep terutama terkait layanan perizinan disukai dan masyarakat merasa puas, Namun reformasi kelembagaan unit pelayanan perizinan masih membutuhkan banyak perbaikan untuk mewujudkan good



governance. Di sisi lain, nama baik institusi yang awalnya dinilai jelek mampu diperbaiki bersama peningkatan mutu dimana kian prima melalui penyelenggaraan peran yang diikuti responsibilitas, responsif dan *prudent* dimana menekankan beberapa hal diantaranya tingkat kepercayaan, jaminan dan rasa empati (Eko Prasetyo & Afifuddin, 2019)

#### **D. SIMPULAN**

Kelembagaan pelayanan kartu identitas anak di Kabupaten Buton Tengah berjalan dengan baik. Keberadaan struktur organisasi ditetapkan dimana pembagian organisasi dalam pelaksanaan pelayanan disesuaikan pada peran dan fungsi serta responsibilitas tiap ASN. Penyelenggaraan layanan kartu identitas anak memiliki bagian atau bidang fungsi yang berbeda yang mengakibatkan terdapat sinergi dan kontrol agar melaksanakan layanan sejalan dengan posisi dan fungsi yang berbeda. Begitupula terkait dengan sistem pelayanan dimana SOP, prosedur, biaya dan faktor penting lainnya dijalankan secara bersibergi dan menghormati antara unsur yang satu dengan yang lainnya. Struktur Birokrasi, *job description* dan system pelayanan bersinergi memunculkan keefektifan pelayanan. Namun terkait kenyamanan dalam memperoleh pelayanan masih kurang dengan minimnya kursi antrian dan untuk pelayanan offline (langsung) lokasi kantor yang masih jauh dari masyarakat di luar Labungkari.

Pengejaran target cakupan pelayanan kartu identitas anak bermasalah dengan adanya pandemic covid -19 dan mengganggu disposisi birokrat yang ada. Penelitian ini belum banyak menjelaskan dan menguraikan mengapa kondisi kelembagaan pelayanan ini terjadi dan belum bisa menguraikan mengapa kelembagaan di suatu tempat dalam pelayanan publik telah baik dan lainnya belum mencapai apa yang diharapkan. Sehingga penelitian selanjutnya perlu melakukannya. Termasuk, perlu untuk mensintesaikan atau mengkombinasikan dengan teori kelembagaan lain atau teori lain dalam administrasi publik, sehingga didapatkan spektrum penjelasan yang lebih luas dan mendalam

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Calpulis.
- Asna Aneta, Yanti Aneta, H. D. (2018). Institutional Problems in Regional Public

- Services. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 79–86.
- Eko Prasetyo, Afifuddin, A. Z. A. (2019). REPUTASI KELEMBAGAAN DAN KUALITAS PELAYANAN e-KTP UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT Studi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 78–81.
- Firdausi, Y. F. dan. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2).
- Fitri Melawati, S. W. M. (2019). *Model-model Alternatif Penyediaan Layanan Publik yang Berkualitas*.
- Gudono. (2014). *Teori Organisasi*. BPFE Yogyakarta.
- Hakim, Rezha Yahya Nur, Heru Ribawanto, M. H. (2014). Pelayanan Publik Di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi : Studi Pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 518–524.
- Hermawan. (2012). REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK; DITINJAU DARI BEBERAPA PERSPEKTIF. *Proceeding Call For Paper*, 2–3.
- Isnaini., M. (2011). Kebijakan Reorganisasi Perizinan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 2(2).
- Kasriati. (2021). *Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Katarína Staroňová, G. G. (2019). BOOK REVIEW Guy Peters – Institutional Theory in Political Science: The New Institutionalism. Perspectives from Central and Eastern Europ. *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, XII(2).
- Muhammad, R. et al. (2018). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Universitas Islam Kalimantan.
- Mulia, A. S. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publikpada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1).
- Mulyadi, D. (2016). IMPLIKASI KEBIJAKAN KELEMBAGAAN TERHADAP APARATUR & PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(3).
- Muriany, Telly, V. S. R. (2021). Reformasi Birokrasi Lokal Berbasis Kepulauan Di Kecamatan Tanimbar Selatan Ditinjau Dari Dimensi Manajemen Tata Kelola

- Pemerintahan. *KAMBOTI: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(2).
- Nadia Sapitri, W. (2021). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 2 TAHUN 2016 TENTANG KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2017-2019. *JOM FISIP*, 8(1).
- RB Imam Thantauwi, Soesilo Zauhar, S. P. R. (2014). REFORMASI KELEMBAGAAN UNIT PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (UP2T) MENJADI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE (Studi Reformasi Kelembagaan Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 169–174.
- Ridha, M. . dan H. B. (2012). *Pengaruh Tekanan Eksternal, Ketidakpastian Lingkungan dan komitmen Manajemen terhadap Penerapan Transparansi Laporan Keuangan*.
- Siti Nur Hapzah, Budi Rianto, M. H. T. (2020). TATA KELOLA INOVASI PELAYANAN PUBLIK: DIMENSI KELEMBAGAAN, AKTOR KEBIJAKAN DAN MASYARAKAT. *PUBLISIA*, 5(2).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyono Ardi Nugroho, Kismartini, H. P. (2016). REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN JAWA TENGAH). *GEMA PUBLICA : JURNAL MANAJEMEN DAN KEBIJAKAN PUBLIK*, 2(1), 13–27.
- Tengah, D. K. dan P. S. K. B. (2020). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Tahun 2020*.
- Wibawa., I. G. A. (2017). Reformasi Kelembagaan Menuju Tata Pemerintahan dan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1), 45–51.