



## Sistem Administrasi Identitas Anak di Era Digital di Kota Denpasar

Ida Bagus Made Suradnyana<sup>1)</sup>, A.A. Gde Putra Pemayun<sup>2)</sup>

Magister Administrasi Publik, Universitas Pendidikan Nasional<sup>1)</sup>  
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pendidikan Nasional<sup>2)</sup>  
Jalan Waturenggong No. 164 Panjer, Denpasar, Bali, Indonesia <sup>1, 2)</sup>

bagus.suradnyana@gmail.com <sup>1)</sup>  
putra.pemayun@gmail.com <sup>2)</sup>

### Abstrak

Penataan dan penertiban administrasi kependudukan di Indonesia terus dilaksanakan dengan melakukan berbagai upaya kebijakan publik guna terwujudnya administrasi kependudukan yang baik. Terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu kebijakan yang diambil dalam rangka penertiban data kependudukan sejak awal. Pada saat ini pelayanan KIA di Kota Denpasar sudah berbasis elektronik dengan link <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id>. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dari Elemen Support dari pejabat tidak ada kendala, kemudian dilihat dari Elemen Capacity prasarana IT dan SDM juga tidak ditemukan kendala, tetapi dari Elemen Value yaitu manfaat yang mempengaruhi rendahnya kepemilikan kartu identitas anak di Kota Denpasar. Jadi manfaat dari KIA ini baru terbatas untuk data anak dan penggunaan dalam pendaftaran sekolah baru. Sedangkan di Negara-negara lain kegunaannya sudah difungsikan lebih luas lagi, dimana KIA dilengkapi dengan Chip yang dapat membantu petugas dalam pemantauan anak. Penulis menyarankan agar kepemilikan KIA ini dapat meningkat maka manfaat KIA harus diperluas lagi seperti di Negara lain. Maka dari itu Permendagri Nomor 2 tahun 2016 tersebut harus direvisi sebagai dasar hukum penerbitan KIA di Indonesia.

**Kata kunci:** administrasi, identitas anak, era digital

### Abstract

Structuring and controlling population administration in Indonesia continues to be carried out by making various public policy efforts in order to realize a good population administration. The issuance of Regulation of the Minister of Home Affairs Number 2 of 2016 concerning Child Identity Cards (KIA) is one of the policies taken in order to control population data from the start. At this time MCH services in Denpasar City have been based electronically with the link <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id>. This study used descriptive qualitative method. From the research results, it was found that from the Support Element of officials there were no obstacles, then seen from the IT and HR Infrastructure Capacity Element there were also no obstacles, but from the Value Element, namely the benefits that affected the low ownership of children's identity cards in Denpasar City So the benefits of this MCH are only limited to child data and use in new school enrollments. Meanwhile, in other countries its use has been further expanded, where MCH is equipped with a chip that can assist officers in child monitoring. The author suggests that in order for MCH ownership to increase, the benefits of MCH should be expanded again like in other countries. Therefore Permendagri No.2 of 2016 must be revised as the legal basis for issuing KIA in Indonesia.



**Keywords:** administration, child identity, digital era

## PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan penataan dan penertiban administrasi kependudukan di Indonesia, pemerintah telah melakukan berbagai upaya menerapkan kebijakan publik guna terwujudnya administrasi kependudukan yang baik, khususnya mengenai dokumen dan data kependudukan. Sejalan dengan itu, salah satu kebijakan yang diambil adalah melakukan penertiban data kependudukan sejak awal, yaitu sejak penduduk dilahirkan. Pemerintah menyadari bahwa upaya menertibkan data kependudukan tidaklah mudah, sebagai contoh setiap perhelatan pemilihan umum data kependudukan yang dijadikan dasar untuk daftar pemilih selalu bermasalah karena terdapat penduduk yang tidak mendapatkan hak pilih atau tidak tercantum dalam daftar pemilih tetap (DPT). Seperti penjelasan tersebut, bahwa tertib administrasi kependudukan berhubungan erat dengan hak dan kewajiban penduduk. Dengan data penduduk yang lengkap, maka setiap penduduk mendapatkan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk serta bantuan lain yang diberikan oleh pemerintah.

Guna mewujudkan penataan penduduk tersebut, untuk mendapatkan data penduduk sejak dilahirkan maka salah satu kebijakan yang diambil oleh pemerintah adalah dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Kebijakan tersebut secara khusus diperuntukkan untuk kepentingan anak, sebagaimana disebutkan dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 dimaksud bahwa pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. KIA memiliki dua jenis, yaitu kartu identitas untuk anak berusia 0-5 tahun dan 5-17 tahun. Syarat penerbitan, bagi anak yang baru lahir, KIA akan diterbitkan bersamaan dengan akte kelahiran. Namun, bagi anak yang belum berusia 5 tahun dan belum memiliki KIA, persyaratannya meliputi salinan kutipan akte kelahiran dan menunjukkan kutipan akte kelahiran asli (Arista & Suderana, 2019). Kartu Identitas Anak (KIA) yang akan diberikan dibagi menjadi dua jenis. Jenis yang pertama untuk anak yang berusia 0 sampai dengan usia 5 tahun. Sedangkan jenis yang kedua untuk anak yang berusia 5 sampai dengan usia 17 tahun kurang 1(satu) hari. KIA dalam hal ini adalah sebagai kartu identitas penduduk yang masih dalam kategori anak. Sesuai pasal 20 Permendagri Nomor 2 tahun 2016 disebutkan: Adapun untuk memaksimalkan pemanfaatan KIA dan memberikan nilai tambah, maka kabupaten/kota dapat melakukan perjanjian kemitraan dengan pihak ketiga sebagai mitra bisnis yang bergerak dalam bidang tempat bermain, rumah makan, taman bacaan, toko buku, tempat rekreasi dan usaha ekonomi lainnya, Dalam KIA ini mempunyai tujuan meningkatkan perlindungan, dan pemenuhan hak anak sebagai warga negara Indonesia (Dew, 2020).

Menurut Hafiz, et al (2019) penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan diantaranya dilaksanakan melalui penerbitan dokumen kependudukan sebagai upaya pendaftaran dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan yang dimiliki setiap penduduk seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lain sebagainya. Selanjutnya dalam rangka menjawab tuntutan pelayanan di era digital, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun



2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Pada Permendagri tersebut dinyatakan, Dalam rangka mengembangkan Tata Kelola Pemerintahan yang efektif dan efisien sebagai jawaban atas tuntutan akan era digital, maka pemerintah mengeluarkan peraturan terkait dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dilatarbelakangi dengan pertimbangan bahwa: a) untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru; b) sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara Daring; c) berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dari data yang diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tahun 2019 ditemukan Kepemilikan Kartu Identitas Anak baru mencapai 105.863 orang atau (59,2%) dari 178.800 orang anak usia 0 s/d 17 tahun yang wajib KIA pada tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Sistem Administrasi Identitas Anak yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Denpasar, dan untuk mengetahui pelayanan dengan sistem digital dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat di Kota Denpasar serta untuk mengetahui kendala-kendala yang mempengaruhi penerapan sistem digital dalam pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Denpasar.

## **METODE**

Dalam proses penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, Provinsi Bali. Informan penelitian ditentukan secara *purposive sampling*, adapun informan pada penelitian ini adalah 1) anggota DPRD Kota Denpasar selaku pemberi dukungan terhadap Kebijakan Pelayanan Publik; 2) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, Kepala Bidang yang menangani, dan Staf yang terlibat langsung; 3) Masyarakat penerima layanan. 4) Ombudsman Perwakilan Bali, selaku Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Provinsi Bali. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi untuk dijadikan evaluasi terhadap penerapan Kebijakan KIA di Kota Denpasar. Pengumpulan data dilakukan dengan interview/wawancara mendalam serta observasi lapangan dan dokumentasi data-data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Pengumpulan data secara sistematis, mengurutkannya sesuai kategori tertentu, mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari wawancara atau percakapan biasa, observasi dan dokumentasi. Data dapat berupa kata, gambar, foto, dan sebagainya. Teknik analisa data yaitu pengumpulan data, Kondensasi data (data condensation), Penyajian Data (data display), Penarikan Kesimpulan (Conclusions drawing) (Sugiono, 2018). Verifikasi data menggunakan triangulasi untuk selanjutnya ditarik suatu kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**



### **Elemen Support yaitu dukungan *political will* dari pejabat publik.**

Menyimak dari blogkatakatakita.wordpress.com, bahwa Dukungan dari berbagai pihak merupakan bagian dari elemen support suatu kebijakan publik. Pemerintah memiliki kewenangan yang besar untuk mengambil suatu kebijakan. Didalam pengambilan suatu kebijakan dituntut adanya komitmen politik untuk benar-benar tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif kebijakan yang diambil dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen top down, maka jelas dukungan yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya. *Political will* pemerintah mengarahkan suatu kebijakan tetap berada dalam garis yang telah ditetapkan dan terlaksana secara konsisten. Bentuk dari adanya komitmen politik dapat tercermin dari diciptakannya suatu landasan hukum pendukung terlaksananya suatu program kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Peraturan-peraturan hukum memberikan kepastian dan kejelasan tentang berjalannya program.

Jenkins yang dikutip oleh Howlett dan Ramesh (1995:5) dalam Kartawidjaja (2018:31) mengemukakan bahwa kebijakan pemerintah sebagai satu rangkaian keputusan yang saling berhubungan, yang diambil oleh aktor politik atau kelompok aktor mengenai pemilihan tujuan dan cara mencapainya diantara struktur khusus dimana keputusan itu diambil. Disini Jenkins mengakui bahwa kebijakan pemerintah merupakan seperangkat keputusan dan merupakan satu proses dan berorientasi pada tujuan.

Seperti uraian pada kerangka pemikiran penulis sebelumnya bahwa element support yaitu dukungan berupa *political will* dari pejabat sangatlah penting untuk suksesnya penerapan e-Government didalam kebijakan pelayanan publik. Dikaitkan dengan dua pendapat teori tentang kebijakan publik diatas terdapat pandangan bahwa kebijakan publik harus mendapatkan dukungan *political will* yaitu Pertama) Adanya komitmen politik dari para pejabat baik itu legeslatif dan eksekutif untuk membuat suatu kebijakan dan konsisten untuk mencapai tujuannya. Kedua) Adanya aktor politik atau sekelompok aktor memutuskan pemilihan tujuan dari kebijakan dan bagaimana cara mencapainya.

Menurut Psaribu (2019) PERMENDAGRI Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Anak ( KIA ), yaitu Kartu Identitas Anak yang disingkat KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang di terbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten/ Kota dan Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang didalamnya diatur juga tentang penerbitan Kartu Identitas Anak, ini membuktikan bahwa elemen support berupa *political will* dari pejabat terhadap kebijakan tentang sistem administrasi identitas anak berbasis digital ini sudah terpenuhi. Selanjutnya diperkuat lagi dengan pernyataan Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo pada uraian latar belakang permasalahan yang penulis sajikan sebagai berikut, Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo di Kantor Kemenko PMK, Jakarta Pusat, yang ditulis Indra Akuntono, KOMPAS.com.13/02 /2016, mengatakan bahwa alasan diwajibkannya anak memiliki kartu Identitas (KIA) adalah agar pemerintah memiliki data valid mengenai



jumlah penduduk Indonesia. Selain itu, pemerintah ingin melatih anak-anak lebih mandiri dengan KIA tersebut. "Sehingga setiap desa kami ingin punya berapa data jumlah penduduk, laki-laki, wanita, dan berapa penduduk yang usianya di bawah 17 tahun," kata Tjahjo, di Kompleks Istana Kepresidenan, Jakarta, Jumat (12/2/2016). Tjahjo menegaskan, WNI usia dewasa wajib memiliki KTP untuk mengurus SIM, Paspor, dan lainnya. Sama dengan itu, kata Tjahjo, WNI usia di bawah 17 tahun juga memerlukan KIA untuk mengurus pembukaan rekening bank, paspor, dan lainnya. "Buat anak-anak, ini melatih kemandirian," ujarnya. Selain itu, Tjahjo menuturkan bahwa pembuatan KIA tidak dikenakan biaya. Keberadaan KIA akan menguatkan data kependudukan dan dikoordinasikan dengan Kementerian Sosial, Polri, dan lainnya. Ini sudah diuraikan oleh Mendagri tujuan di terbitkannya kebijakan KIA tersebut.

Selanjutnya untuk memperkuat pendapat penulis tersebut, maka akan penulis uraikan dari hasil wawancara 1) Bapak I Gusti Agung Ngurah Gde Widiada, Anggota DPRD Kota Denpasar. Beliau menyampaikan "Apabila Program pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Denpasar sudah melalui daring atau online dari Legeslatif pasti mendukung, karena hasilnya data yang tersaji valid sehingga lebih mudah kita memantau perkembangan anak-anak di Kota Denpasar, dari kesehatan dan kesejahteraan anak-anak. Jadi kalau data anak ini sudah dalam bentuk digital sangat bagus pemantaunnya dalam rangka menuju usia masa emas anak (golden age) yaitu usia 0-5 tahun, mungkin itu manfaatnya. Kemudian 2), Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, Bapak Drs. I Dewa Gde Juli Artabrata, Dukungan dari legeslatif tentu ada, terbukti untuk anggaran dari pusat berupa Dana Alokasi Khusus (DAK) untuk program administrasi kependudukan yaitu tahun 2019 sebesar 2,1 miliar dan tahun 2020 sebesar 2,2 miliar. Anggaran cukup mendukung, dari pusat 2 miliar lebih.

## Capacity

Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Elemen Capacity, Elemen sumber daya yang turut menentukan suksesnya penerapan kebijakan berbasis e-Government, Setiap kebijakan harus didukung oleh sumberdaya yang memadai, baik sumber daya finansial, sumber daya infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia. Selanjutnya penulis akan uraikan satu persatu terkait ketiga elemen capacity tersebut sebagai berikut:

- 1. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.**



Dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, sesuai Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pada Pasal 14 tertuang Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi:

- a) Perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- b) Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
- c) Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- d) Penyediaan sarana dan prasarana umum;
- e) Penanganan bidang kesehatan;
- f) Penyelenggaraan pendidikan;
- g) Penanggulangan masalah sosial;
- h) Pelayanan bidang ketenagakerjaan;
- i) Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
- j) Pengendalian lingkungan hidup;
- k) Pelayanan pertanahan;
- l) Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;
- m) Pelayanan administrasi umum pemerintahan;
- n) Pelayanan administrasi penanaman modal;
- o) Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan
- p) Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya pada Pasal 12 ayat (1), Urusan pemerintahan yang diserahkan kepada daerah disertai dengan sumber pendanaan, pengalihan sarana dan prasarana, serta kepegawaian sesuai dengan urusan yang didesentralisasikan.

Berdasarkan uraian pada Undang-Undang Nomor 32 tersebut, disebutkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota, selanjutnya pasal 12 menyebutkan urusan yang diserahkan kepada daerah disertai dengan sumber pendanaan, pengalihan sarana dan prasarana, serta kepegawaian.

Menurut Widjaja, HAW (2005:139), Urusan yang menjadi kewenangan daerah meliputi urusan wajib dan urusan pilihan.

1. Urusan pemerintahan wajib adalah suatu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan hidup minimal prasarana lingkungan dasar, mempertimbangkan kebutuhan dasar.
2. Sementara itu, urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah.

Dari uraian yang termuat di dalam Undang-Undang Nomor 32 dan menyimak teori diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak yang tercakup didalam pelayanan kependudukan dan catatan sipil merupakan urusan wajib dan apabila dilihat dari elemen capacity dalam hal ini dukungan sumberdaya financial sudah memenuhi karena sudah diatur didalam undang-undang.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan Dana Alokasi Khusus (DAK) untuk program



administrasi kependudukan yaitu tahun 2019 sebesar 2,1 miliar dan tahun 2020 sebesar 2,2 miliar, ini memperkuat pernyataan penulis bahwa dukungan financial didalam melaksanakan kebijakan berbasis e-Government didalam pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Denpasar sudah direalisasikan.

## **2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.**

Terbitnya Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring telah menjadi landasan hukum penting didalam menerapkan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Tuntutan pelayanan publik di era digital ini mendorong pemerintah untuk membuat inovasi-inovasi model pelayanan berbasis e-Government paling tidak bercirikan:

- a. Pelayanan akan bersifat mudah, murah dan real time.
- b. Pelayanan ini membuka ruang transparansi didalam pengelolaan dan pelaksanaan anggaran Negara.
- c. Pelayanan ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

Selanjutnya pada Ketentuan Umum pasal (1) Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tersebut diantaranya dinyatakan sebagai berikut:

1. Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.
3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Kemudian dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar yaitu Bapak Drs. I Dewa Gde Juli Artabrata terkait dengan dukungan infrastruktur teknologi informasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelayanan KIA di Kota Denpasar mendapatkan penjelasan sebagai berikut:

*“Secara umum pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi berjalan dengan lancar, aplikasi yang disediakan untuk pelayanan KIA terdapat pada link <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id>. jadi masyarakat*



*yang membutuhkan pelayanan khususnya KIA dapat mendaftarkan permohonan melalui aplikasi tersebut, dan selanjutnya datang satu kali ke Dukcapil pada saat pengambilan KIA.”*

Selanjutnya untuk menambah keakuratan data dari informan sebagai penyelenggara pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Denpasar, penulis mewawancarai petugas operator yang khusus melayani penerbitan KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, yaitu Bapak Made Mulyadi, menyampaikan:

*“Pelayanan KIA melalui online sudah berjalan baik, kendalanya kemungkinan karena jaringan internet. Dari segi peralatan mendukung”*

Jadi dari jawaban informan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar, penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan KIA sudah menyediakan infrastruktur teknologi informasi yang memadai seperti yang ditunjukkan oleh gambar layar komputer, artinya persyaratan untuk elemen capacity tentang penyediaan infrastruktur sudah terpenuhi.

Informasi dari penyelenggara akan penulis pertanyakan lagi kepada pengguna layanan agar mendapatkan data yang valid. Penulis kutif hasil wawancara dengan masyarakat Kota Denpasar yakni Ibu Gusti Ayu Candrayanti, 44 th, alamat Jl. Kecubung No 84 Denpasar, menginformasikan sebagai berikut:

*“Ibu ini mengetahui tentang pelayanan KIA di Kota Denpasar sudah berbasis daring, tetapi KIA yang sekarang dimiliki oleh anaknya diperoleh tidak dengan memanfaatkan daring”*

Hasil wawancara dengan Bapak I Putu Andhika Putra, 36 th PNS dimana yang bersangkutan sudah memanfaatkan sistem daring untuk mendapatkan KIA anaknya, sebagai berikut:

*“Saya mengetahui pelayanan KIA di Kota Denpasar sudah lewat Daring, dengan sistem ini sebagai pengguna layanan sangat dimudahkan.”*

Jadi penulis berpendapat bahwa dari apa yang tertuang didalam Permendagri Nomor 7 tahun 2019 dan dipadukan dengan hasil wawancara dengan informan di Kota Denpasar, bahwa dukungan untuk suksesnya penerapan e-Government terkait dengan pelayanan KIA di Kota Denpasar berupa infrastruktur teknologi informasi sudah diwujudkan.

### **3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.**

Sumber daya manusia (SDM) salah satu pendukung yang memegang peranan penting didalam terselenggaranya pelayanan publik, tanpa dukungan SDM yang memadai maka dapat dipastikan pelayanan akan terhambat. Penulis berpendapat memadai artinya dinilai dari tersedianya tenaga yang cukup, kemudian kompetensinya, pengalaman dan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan



masyarakat yang dilayani. SDM dituntut untuk mampu menjalankan program kebijakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan:

*“Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.”*

Kemudian untuk mendapatkan informasi terkait dengan ketersediaan SDM didalam pelayanan KIA di Kota Denpasar, penulis sajikan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sebagai berikut: Penulis menanyakan tentang dukungan SDM di Kota Denpasar dalam rangka terselenggaranya pelayanan KIA. Informan menyampaikan bahwa Sumber Daya Manusia sudah mendukung, kemudian peralatan juga tidak ada masalah, kecuali ada permasalahan terkait jaringan internet.

Selanjutnya hal yang sama penulis pertanyakan lagi kepada petugas operator yang langsung menangani pelayanan KIA, dan mendapatkan jawaban sebagai berikut:

*“Dari segi peralatan mendukung, kemudian tenaga SDM juga cukup, tidak ada permasalahan”.*

Dari uraian yang terdapat pada Undang-Undang Pelayanan Publik dan dari hasil wawancara penulis dengan Pejabat dan petugas operator pelayanan KIA dapat disampaikan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai elemen pendukung suksesnya penerapan kebijakan berbasis e-Government di Kota Denpasar dapat penulis simpulkan terpenuhi.

## Value

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e-government. Adhityo N Barsei (kompasiana.com) menyampaikan Produk pelayanan publik berbasis teknologi harus didorong dengan melakukan Inovasi.

Untuk melihat peluang meningkatnya penggunaan internet masyarakat, pemerintah seharusnya mulai meninggalkan pelayanan konvensional yang terkenal dengan antri, lama dan berbelit-belit.

Keuntungan inovasi berbasis teknologi bagi pemerintah adalah:

1. Efisiensi biaya dan waktu, misalkan pelayanan konvensional menggunakan kertas menjadi paperless dan durasi pelayanan menjadi ringkas,
2. Meningkatnya produktivitas, pelayanan yang meningkatkan output dan jumlah pengguna pelayanan,
3. Media promosi pemerintah, sebagai sarana mensosialisasikan kinerja dan program pemerintah,



4. Mengembalikan trust society. Dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat maka masyarakat menjadi percaya kepada pemerintah. Sementara bagi masyarakat, keuntungan inovasi berbasis teknologi meliputi:
  1. Menghemat biaya dan waktu, tidak perlu datang langsung ke tempat pelayanan,
  2. Tidak perlu antri/tidak berbelit-belit, semua prosedur dan dokumen bisa diproses secara online,
  3. Akses cepat dan tepat, adanya peringkasan prosedur konvensional karena sudah berbasis online,
  4. Kepastian informasi. Informasi yang diberikan bersifat resmi dan informatif.

Akses e-government perlu memanfaatkan media sosial sebagai jalur akses. Pendekatan ini sebagai bentuk komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Ada esensi yang terdapat dalam pelaksanaan e-government ini, yaitu :

1. Mendukung pelaksanaan good governance, salah satu prinsipnya menurut UNDP adalah adanya transparansi baik penggunaan anggaran maupun kegiatan pembangunan,
2. Mengundang partisipasi masyarakat dalam bentuk aspirasi maupun pengawasan pembangunan. Diharapkan adanya feedback dari masyarakat terhadap informasi yang diberikan pemerintah sebagai bentuk pengawasan pembangunan,
3. Mengembalikan trust society kepada pemerintah. Dengan kesinambungan keterbukaan informasi publik, maka masyarakat akan percaya terhadap pemerintah yang terbuka.

Selanjutnya pada pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, diuraikan: Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Hasil wawancara penulis dengan anggota DPRD Kota Denpasar terhadap apa manfaat yang diperoleh apabila layanan KIA lewat Daring/online disebutkan:

*“Apabila Program pelayanan Kartu Identitas Anak di Kota Denpasar sudah melalui daring atau oneline dari Legeslatif pasti mendukung, karena hasilnya data yang tersaji falid sehingga lebih mudah kita memantau perkembangan anak-anak di Kota Denpasar, dari kesehatan dan kesejahteraan anak-anak. Jadi kalau data anak ini sudah dalam bentuk digital sangat bagus pemantaunnya dalam rangka menuju usia masa emas anak (golden age) yaitu usia 0-5 tahun, mungkin itu manfaatnya”*

Kemudian wawancara dengan masyarakat pengguna layanan yaitu Bapak I Putu Andhika Putra, apa manfaat yang diperoleh dari pelayanan KIA secara Daring ini, berpendapat:

*“Saya mengetahui pelayanan KIA di Kota Denpasar sudah lewat Daring, dengan sistem ini sebagai pengguna layanan sangat dimudahkan. KIA sangat bermanfaat bagi anaknya terutama untuk pendaftaran disekolah.*



Terkait dengan manfaat penerapan pelayanan berbasis daring kepada pemerintah, penulis mendapatkan jawaban dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sebagai berikut:

*“Dalam rangka penerapan pemerintahan berbasis elektronik (e-government) sebagai pelayanan dasar terkait dengan kependudukan, pelayanan melalui daring sangatlah baik, dengan pelayanan yang mudah secara signifikan akan memunculkan ketata laksanaan pemerintahan yang baik atau pengelolaan pemerintahan yang menuju pelayanan yang baik (good governance). Kemudian untuk masyarakat, suatu contoh e-KTP, kalau dalam pengecekan e-KTP kita sudah menggunakan alat yang namanya Card Reader (pembaca kartu), jadi akan otomatis muncul data yang ada pada KTP tersebut, pemerintah tahu apakah KTP itu asli atau tidak, atas nama orang yang bersangkutan atau namanya ganda”*

Dari uraian teori dan hasil wawancara dengan penyedia layanan (pemerintah) dan pengguna layanan (masyarakat) sehubungan dengan nilai manfaat yang diperoleh untuk penerapan pelayanan berbasis daring dalam rangka e-Government terutama untuk pelayanan KIA di Kota Denpasar dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Manfaat yang diperoleh masyarakat:

Pertama, apabila dilihat dari kegunaan KIA seperti yang di sampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar sampai saat ini baru terbatas untuk data anak, dan pendaftaran anak sekolah, dan untuk memperoleh bea siswa dengan cara bekerjasama dengan Disdikpora dan Dinas Lingkungan Hidup. Jadi belum untuk hal yang lebih luas. Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat pengguna di Kota Denpasar, jadi pemanfaatan KIA baru sebatas data dan pendaftaran sekolah.

Manfaat yang lebih luas penulis maksudkan adalah:

- a. Sesuai Permendagri Nomor 2 tahun 2016, pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Selanjutnya pasal 20 disebutkan adapun untuk memaksimalkan pemanfaatan KIA dan memberikan nilai tambah, maka kabupaten/kota dapat melakukan perjanjian kemitraan dengan pihak ketiga sebagai mitra bisnis yang bergerak dalam usaha tempat bermain, rumah makan, taman bacaan, toko buku, tempat rekreasi dan usaha ekonomi lainnya.
- b. Pernyataan Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo seperti yang ditulis Indra Akuntono, KOMPAS.com.13/02/2016, mengatakan bahwa alasan diwajibkannya anak memiliki kartu Identitas (KIA) adalah 1) Agar pemerintah memiliki data valid mengenai jumlah penduduk Indonesia, 2) Melatih anak-anak lebih mandiri, 3) Untuk mengurus pembukaan rekening bank, paspor, dan lainnya, dan 4) Menguatkan data kependudukan dan dikoordinasikan dengan Kementerian Sosial, Polri, dan lainnya.



Kemudian dikutip dari <https://hellosehat.com/parenting> Program pembuatan kartu identitas anak ternyata tidak hanya ada di Indonesia saja karena sudah cukup banyak negara lain yang mencanangkan program pembuatan identitas resmi anak. Tujuannya pada dasarnya tetap sama, yaitu sebagai identitas resmi dan memudahkan anak untuk mendapatkan pelayanan publik. Ambil contohnya, Malaysia menerbitkan MyKid dan MyKad. MyKid adalah kartu tanda pengenal untuk anak di bawah usia 12 tahun yang dilengkapi dengan chip khusus. Sementara MyKad dibuat untuk anak usia di atas 12 tahun. Sama halnya dengan KIA, MyKid dan MyKad dapat digunakan untuk berbagai keperluan ketika akan melakukan transaksi di sekolah, rumah sakit, imigrasi, dan lain sebagainya. Sama halnya dengan Amerika Serikat. Namun saking maraknya kasus penculikan anak di sana, kartu identitas dibuat lebih rumit dengan melibatkan teknologi canggih. Bahkan, kartu identitas anak di Amerika juga dilengkapi deskripsi fisik anak, termasuk peta tubuh untuk menunjukkan tanda lahir, bekas luka, atau tanda unik lainnya yang ada di tubuh anak.

Kedua, apabila dilihat dari pelayanan berbasis e-Government bahwa dampak dari penerapan pelayanan ini adalah cepat, murah, dan real time, penulis simpulkan sudah terpenuhi, hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna yang rata-rata mengungkapkan bahwa tidak ada permasalahan terkait dengan pengurusan KIA. Bagi masyarakat yang sudah memanfaatkan sistem daring ini mereka hanya mengurus KIA cukup 1 hari saja.

Selanjutnya untuk memperkuat pendapat ini penulis ajukan hasil wawancara dengan Ombudsman sebagai lembaga yang berfungsi sebagai pengawas penyelenggara pelayanan juga berpendapat bahwa sampai saat ini tidak ada pengaduan tentang pelayanan KIA di Kota Denpasar, jadi masyarakat sudah menerima pelayanan dengan baik.

## 2. Manfaat yang diperoleh pemerintah.

Pemerintah Kota Denpasar sudah menindaklanjuti Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 dan Permendagri Nomor 7 tahun 2019 sebagai tuntutan pelayanan di era digital dengan menerapkan e-Government dalam pelayanan KIA di Kota Denpasar, ini terbukti dengan telah diluncurkannya website pelayanan administrasi kependudukan dengan link <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id>. Jadi masyarakat dapat mendaftarkan permohonan KIA melalui link ini, dan hanya sekali datang ke Didukcapil saat pengambilan hasilnya. Secara umum Kota Denpasar sudah sukses menerapkan pelayanan berbasis e-Government, ini dibuktikannya dengan diraihnya penghargaan Best City Smart Economy 2019, (<https://balinesia.id/read/denpasar>).

Penghargaan ini tentu akan berdampak positif bagi Pemerintah Kota Denpasar, salah satunya adalah kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan semakin baik sehingga berdampak pada suksesnya program-program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Denpasar. .

## SIMPULAN DAN SARAN



1. Bagi masyarakat Kota Denpasar tidak ada permasalahan dengan diterapkannya kebijakan Sistem Administrasi Identitas Anak di Kota Denpasar karena mereka merasakan KIA ini bermanfaat bagi anak-anaknya, selain untuk persyaratan pendaftaran sekolah juga sebagai identitas resmi bagi anaknya.
2. Penerapan pelayanan administrasi Identitas Anak berbasis digital sebetulnya sangat bermanfaat bagi masyarakat Kota Denpasar disamping memudahkan dalam pelayanan, masyarakat juga tidak perlu antri dalam memperoleh pelayanan, jadi dampaknya sangat baik, itu terbukti dari belum pernah ada pengaduan yang diterima oleh Ombudsman terkait pelayanan KIA ini. Namun karena masyarakat belum paham dengan sistem digital jadi mereka lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan.
3. Dalam penerapan KIA berbasis digital ini secara teknis tidak ada kendala, terbukti perangkatnya berfungsi dengan baik, hanya saja kalau ada permasalahan jaringan internet. Namun kenapa kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kota Denpasar rendah, ada beberapa hal penyebabnya:
  - a. Terbatasnya manfaat Kartu Identitas Anak (KIA).  
Manfaat KIA hanya baru sebatas sebagai data dan alat pendaftaran di sekolah, jadi kalau anak akan daftar sekolah baru mengurus KIA. Sedangkan bila dilihat dari uraian Permendagri Nomor 2 tahun 2016, KIA ini disamping sebagai identitas resmi dan data penduduk, juga dapat dipergunakan seperti layaknya KTP, untuk membuka rekening tabungan, pembuatan paspor, dan dapat juga bekerjasama dengan toko buku, tempat bermain anak, tempat makan. Mungkin kalau bisa penmanfatannya seperti di negara lain, kaitannya dengan perlindungan terhadap keselamatan anak dari kejahatan terhadap anak-anak.
  - b. Menerbitkan payung hukum  
Menyimak dari penelitian yang dilakukan oleh Untung Sri Hardjanto berjudul Kebijakan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Semarang. (Jurnal Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro, Indonesia, Published: 3 Juni 2019). Penelitian bertujuan untuk mengetahui kebijakan penerbitan kartu identitas anak di kota semarang . Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah Kota Semarang dalam melaksanakan penerbitan KIA membuat PERDA No.4 Tahun 2016. Agar kebijakan kepemilikan KIA di Kota Denpasar dapat mencapai tujuan sekiranya menurut penulis perlu dibuatkan payung hukum seperti apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang.
  - c. Sosialisasi lebih intens.  
Sebagus apapun program yang dibuat apabila kurang dikenal dan dipahami oleh masyarakat maka dipastikan dalam pelaksanaannya akan tidak maksimal dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu penulis berpendapat sosialisasi tentang manfaat KIA harus lebih ditingkatkan, baik itu melalui media, brosur, maupun langsung kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA



- Adhityo N Barsei (kompasiana.com), [mc.co.id/blog/Perlunya-Layanan-Pemerintah-Berbasis-Teknologi-dan-E-Government-di-Era-Digita](http://mc.co.id/blog/Perlunya-Layanan-Pemerintah-Berbasis-Teknologi-dan-E-Government-di-Era-Digita) di akses tanggal 20 April 2020.
- Aji, Rustam (2016) Digitalisasi Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital), *Islamic Communication Journal*, 1(1)
- Amiruddin, (2016). *Metode Penelitian Sosial*. Cetakan Pertama, Yogyakarta: Parama Ilmu.
- Antara, Timur Ngakan, (2019). *Making Indonesia, Transformasi Industri Manufaktur Nasional ke Industri 4.0*, Andi offset, Yogyakarta.
- Arista, W. D., & Suderana, W. (2019). Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1), 56-66.
- Atmosudirdjo, Prajudi, (1973) *Dasar-Dasar Office Management*, Ghalia, Jakarta.
- Dewi, N. R. (2020). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(1), 9-13.
- Hafiz, M., Hendrayady, A., & Edison, E. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (Kia) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjung Pinang. *Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(2), 364-373.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Kartawidjaja, Derajat, H.A, (2018). *Kebijakan Publik, Analisis Implementasi Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja*, Alfabeta Bandung.
- Miles, Matthew B dan Huberman A, Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.
- Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Pamudji, (1982). *Teori Sistem dan Penerapannya dalam Manajemen*, Ichtiar Baru-Van Hoeve, Jakarta.
- Pasaribu, R. R. S. (2019). Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1), 158-162.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Puspitosari, Hesti dkk (2016), *Filosofi Pelayanan Publik*, Setara Press: Malang, Jawa Timur.
- Savitri, Astrid, (2019) *Revolusi Industri 4.0, Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0*, Genesis, Yogyakarta.
- Sondang P Siagian, (1985) *Administrasi Pembangunan*, Gunung Agung, Jakarta
- Sri Sumantri, (1976). *Sistem-Sistem Pemerintahan Negara-Negara*, Tarsito, Bandung.



- Sugiyono, (2003). *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta: Bandung
- Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta : Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, cetakan pertama, PT Bumi Aksara, Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.