

Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru

Heni Susanti

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Achmad Yani Banjarmasin

Email : henisusanti@uvayabjm.ac.id

Abstract: *This study aims to find out how the service for making Child Identity Cards (KIA) is carried out at the Landasan Ulin District Office, Banjarbaru City. The method used in this study is a qualitative descriptive method, with primary data sources coming from the officers of the Landasan Ulin District and the service user community. Data collection techniques in this study are using observation and interviews with secondary data sources. While the analysis of the data used in this study is started from the stages of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results obtained were that the service for making Child Identity Cards (KIA) at the Landasan Ulin District Office, Banjarbaru City, was still not optimal. This is because there are several inhibiting factors such as lack of awareness from the public about the importance of having a Child Identity Card for child protection, the ability to use online service applications provided by the government is still lacking, plus the lack of socialization regarding Child Identity Cards (KIA), so that the implementation is not optimal. . Therefore, in order to improve the implementation of services for making Child Identity Cards (KIA), it is necessary to hold socialization and coordination for services for Child Identity Cards (KIA) so that people are aware of the importance of Identity Cards for children.*

Keywords: *Service; Making a Child Identity Card (KIA)*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan sumber data primer berasal dari petugas Kecamatan Landasan Ulin dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi dan wawancara sumber data sekunder. Sedangkan Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimulai dari tahapan reduksi data, penyajian data dan pcnarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru masih belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan ada beberapa faktor penghambat seperti kurangnya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya memiliki Kartu Identitas Anak untuk perlindungan anak, kemampuan menggunakan aplikasi pelayanan online yang disediakan pemerintah masih kurang, ditambah lagi kurangnya sosialisasi mengenai Kartu Identitas Anak (KIA), sehingga dalam pelaksanaannya belum maksimal. Maka dari itu untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) perlu diadakan sosialisasi dan koordinasi untuk pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) agar masyarakat mengetahui akan pentingnya Kartu Identitas bagi anak.*

Kata kunci: *Pelayanan; Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*

PENDAHULUAN

Pelayanan di Indonesia pada saat ini masih menjadi salah satu persoalan yang banyak memperoleh perhatian publik, baik itu dikalangan masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Di era sekarang ini dapat dilihat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat secara terus menerus pasti akan mengalami beberapa perubahan hal tersebut dapat disebabkan oleh pembaharuan seiring semakin banyak nya

tuntutan dari masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang baik dapat diketahui melalui bagaimana respon masyarakat terhadap proses pelayanan publik, jika masyarakat merasa puas dan cukup maka dapat dikatakan pelayanan akan terpenuhi dengan baik. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang di dalam nya terdapat tiga unsur utama, yaitu biaya yang murah/terjangkau, waktu mengerjakan dan mutu yang diberikan relative baik.

Menurut Kemenpan No. 63 Tahun 2003 mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Rangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan pelayanan diharapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara untuk penduduk nya dalam segala aspek baik itu berupa barang dan jasa atau pelayanan administrasi lain yang harus disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pelayanan publik seharusnya dapat memberikan bantuan dan kemudahan untuk masyarakat agar kebutuhan dan kepentingan masyarakat dapat terpenuhi. Pelayanan yang bermutu tentu memberikan kepuasan terhadap penerimanya layanan, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan tata cara dan prosedur pelayanan yang ditetapkan sehingga tidak menimbulkan tuntutan dari masyarakat. Pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila dapat memenuhi indikator dalam pelaksanaan nya seperti penerapan prinsip efektif dan efisien, serta inovasi dan komitmen mutunya.

Pelayanan Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik serta wajib dilakukan oleh seluruh penduduk di dalam sebuah negara hal ini juga merupakan bagian dari aktifitas pendataan, penerbitan dokumen dan data kependudukan, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengolahan informasi penduduk serta hasil pendayagunaannya untuk kepentingan pelayanan publik, pemerintah dan pembangunan. Administrasi kependudukan bertujuan agar seseorang mendapatkan identitas diri dan dapat terdaftar sebagai penduduk di suatu wilayah atau negara. Seperti salah satu administrasi kependudukan terbaru yang menjadi kebijakan pemerintah yaitu Kartu Identitas Anak (KIA).

Jika membahas kartu identitas untuk anak, sebenarnya seorang anak terlebih dahulu sudah memilki data yang Namanya telah tercatat di kantor catatan sipil. Hal tersebut dapat dilihat dari Kartu Keluarga (KK) maupun Akta Kelahiran anak. Namun pemerintah menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk meningkatkan pelayanan publik untuk pendataan, perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional bagi setiap warga negara. sebelumnya katu identitas hanya diberikan untuk seseorang yang sudah menginjak umur 17 (tujuh belas) tahun. Akan tetapi berdasarkan kebijakan pemerintah yang diterbitkan oleh Kemendagri pada tanggal 14 Januari 2016, semenjak itu seluruh anak mulai dari bayi yang baru lahir dan akan yang berusia kurang dari 17 tahun kurang sehari diwajibkan untuk memilki kartu tanda penduduk dengan nama lain yaitu Kartu Identitas Anak (KIA) yang dapat digunakan untuk memenuhi hak anak, mendaftar sekolah, sebagai bukti diri anak dan sebagai data identitas ketika membuka tabungan atau menabung di bank serta berlaku juga untuk pendaftaran BPJS dan lainnya.

Kartu Identitas Anak (KIA) diterbitkan di masa perkembangan anak dibagi menjadi dua yaitu untuk anak usia 0-5 tahun dan anak usia 5-17 tahun. Masa berlaku untuk kedua

kelompok usia ini memiliki perbedaan masing-masing. Masa berlaku KIA untuk anak usia kurang dari 5 tahun akan habis ketika sudah memasuki 5 tahun. Sementara untuk anak usia diatas 5 tahun, masa berlaku KIA juga akan habis sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari. Kartu identitas anak dianggap penting mengingat tidak ada kartu identitas bagi anak karena Akta Kelahiran hanya merupakan dokumen yang memuat terjadinya peristiwa kelahiran. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk membuat program terkait identitas anak. Dengan adanya KIA ini orang tua bisa mengurus keperluan anak dengan mudah dan KIA juga bersifat memberikan perlindungan untuk anak, apalagi seperti yang kita ketahui pada saat ini masih ada kasus yang melibatkan anak-anak contohnya seperti: penculikan anak, pemerkosaan anak, penindasan anak dan banyak lagi masalah yang lainnya. Maka dengan adanya KIA ini anak-anak akan mendapatkan hak dan juga perlindungannya.

Kartu Identitas Anak dalam pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan yang menjadi tolok ukur yang dipergunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan. Standar pelayanan yang dikeluarkan oleh Kemen Pan No. 63/Kep/M. Pan/7/2003 sekurang-kurangnya memuat yaitu: Prosedur pelayanan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan, pemohon harus membuat surat pengantar terlebih dahulu dari ketua Rt/Rw dan surat permohonan kelurahan setempat, sedangkan saat ini tidak sedikit dari masyarakat yang datang langsung ke Kantor Kecamatan Landasan Ulin tanpa membawa surat pengantar bahkan tidak memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi pemohon.

Persyaratan seperti fotokopi Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, foto, dan fotokopi KTP kedua orang tua dan persyaratan lain yang diperlukan untuk mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak, berdasarkan kenyataannya banyak masyarakat yang belum melengkapi persyaratan yang diminta sehingga menyebabkan proses nya dapat ditunda sampai persyaratan benar-benar dilengkapi pemohon.

Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) ini sebenarnya hanya memerlukan 3 (tiga) hari kerja, tetapi jika persyaratannya tidak lengkap maka penyelesaian yang diperlukan bisa saja sampai 5(lima) hari dan bahkan hingga hampir satu minggu. Walaupun demikian tidak menutup kemungkinan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) selesai dalam waktu 3 (tiga) hari.

Biaya pelayanan untuk pelaksanaan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) biaya pelayanan yang dimaksudkan yaitu apakah terdapat nominal biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk pelayanan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Landasan Ulin.

Sarana dan prasarana yang mendukung pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Landasan Ulin bisa dikatakan lengkap dan memadai, akan tetapi kadang terjadi gangguan pada sistem maupun jaringan di Kantor tersebut, hal ini mengakibatkan pelaksanaannya menjadi lambat dan tidak maksimal sehingga kemungkinan masyarakat akan mengeluh akan hal tersebut.

Selain permasalahan diatas, hasil observasi sementara yang terjadi di Kantor Kecamatan Landasan ulin yaitu kurangnya sosialisasi antara pegawai dengan masyarakat akan pentingnya bagi anak untuk memilki kartu identitas sehingga hal ini berdampak pada masyarakat yang tidak menyadari bahwa Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan program yang diterbitkan pemerintah yang bersifat wajib dan berlaku secara nasional dalam rangka mendorong peningkatan pendataan. Hal tersebut mengakibatkan hanya beberapa dari masyarakat yang mau mendaftarkan anaknya untuk mendapatkan kartu identitas. Sebagai

bentuk pemenuhan hak untuk anak tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, namun juga dibutuhkan peran aktif dari orang tua sebagai bagian dari masyarakat sangat mempengaruhi tingkat pelayanan. Kantor Kecamatan Landasan Ulin memperkirakan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dari tahun ke tahun tidak banyak jumlahnya. Masih banyak anak yang belum memiliki kartu identitas.

Dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Bnajarbaru”.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik serta menyediakan kepuasan untuk pelanggan. Pada dasarnya ada dua pelayanan yang diperlukan oleh manusia yaitu, layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota dari sebuah organisasi baik itu massa ataupun negara.

Pelayanan pasti berhubungan dengan masyarakat banyak, maka pelayanan berkaitan dengan kata “Publik” yang artinya masyarakat banyak yang disertai dengan kepentingannya masing-masing. Maka dari itu sudah menjadi kewajiban pemerintah menyediakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat banyak. Pelayanan merupakan salah satu upaya pemuasan pelanggan yang juga merupakan kewajiban yang harus dioptimalkan baik itu dari individu maupun organisasi, karena jika pelayanan itu baik maka akan terwujud kualitas yang baik pula dari individu maupun organisasi tersebut.

Dalam buku Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Definisi sebelumnya bahwa pelayanan merupakan suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Maka pelayanan disini sebagai produk yang disediakan sebagai pemecahan masalah atas kebutuhan yang diperlukan oleh para pengguna layanan.

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Moenir, 1992:16) berpendapat bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dari pendapat lain menurut Kloter (2008:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, maka dapat ditetapkan standar pelayanan baik dalam hal waktu maupun hasilnya. Dengan adanya standar pelayanan publik dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi serta mengevaluasi aktivitas pelayanan, agar hasil akhirnya dapat terwujud dengan baik serta memuaskan semua pihak yang mendapatkan pelayanan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan membantu menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain diantaranya adalah pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai pertolongan yang bertujuan untuk membantu orang lain untuk memecahkan masalahnya.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (KEMENPAN No. 63 Tahun 2003).

Pelayanan publik diatur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik,

Menurut ahli Mahmudi (2007:128) berpendapat bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Memahami lebih lanjut mengenai pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kasmir (2017:47) Pelayanan Publik merupakan Tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, karyawan dan pimpinan.

Pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dan juga sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan. Pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujud batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, kewajiban atau kewenangan serta tanggung jawab para pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian akan terwujud sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar warga/masyarakat umum yang diberikan berupa pelayanan bentuk barang, jasa dan juga pelayanan administratif. Sekarang ini pemerintah banyak mendapat kritikan atau masukan dari publik terutama dalam hal pelayanan, dimana masyarakat menuntut para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang baik sebagai wujud pelayanan

masyarakat menuju good governance. Maka dari itu pemerintah melaksanakan pelayanan sesuai dengan substansi administrasi.

2. Bentuk-bentuk pelayanan Publik

Menurut Moenir (dalam Wijayanto, 2007:190). Mengatakan bahwa ada 3 (tiga) bentuk pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan dengan lisan, yang dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memberikan. Dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelaksanaan pelayanan yaitu: masalah yang termasuk dalam bidang tugas dan mampu memberikan penjelasan tentang apapun yang perlu dengan jelas, sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
2. Pelayanan dengan tulisan, pada dasarnya sangat efisien terutama dari segi peranannya dan juga sangat baik bagilayanan jarak jauh, karena faktor biaya dan faktor kecepatan baik dalam pengelolaan masalah amupun dalam proses penyelesaiannya.
3. Pelayanan melalui perbuatan, pada umumnya dilakukan oleh petugas-petugas yang mempunyai keahlian dan keterampilan karena sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

Dari ketiga bentuk pelayanan publik seperti tersebut diatas, itulah yang menjadi harapan oleh setiap orang yang sedang ingin berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas di masyarakat. Apabila hal-hal tersebut dapat terpenuhi, maka masyarakat akan merasa puas dan dampak kepuasan tersebut terlihat pada masyarakat sangat menghargai pegawai yang bertugas.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan publik dan juga keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003, bahwa kegiatan Pelayanan publik antara lain:

1. Pelayanan barang

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang Sebagian atau seluruh dana nya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang Sebagian atau seluruh dana nya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara). Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan atau telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

2. Pelayanan pemerintahan

Pelayanan pemerintahan yaitu pelayanan masyarakat yang erat dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Pajak daerah, Restribusi daerah dan Imigrasi.

3. Pelayanan administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan, dalam rangka mewujudkan

perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administrative yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam undang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

4. Pelayanan pembangunan

Pelayanan pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat. Seperti penyediaan jalan, jembatan, Pelabuhan dan lainnya.

5. Pelayanan utilitas

Pelayanan utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi

6. Pelayanan kebutuhan pokok

Pelayanan kebutuhan pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

7. Pelayanan kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan Kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

3. Azas-asas Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik dikatakan baik apabila memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, kesamaan hak, partisipasif, professional, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kemudahan dan kecepatan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, tentang pedoman umum mengenai asas-asas kedilan dan non diskriminasi yang diatur di dalam nya yaitu;

1. Kesederhanaan, dalam arti tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dalam arti unit kerja atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu.
4. Akurasi (ketepatan), dalam arti produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, dalam arti proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, dalam arti pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

7. Sarana dan prasarana, dalam arti tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses (aksesibilitas) dalam arti tempat dan lokasi serta sarana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, aksesibilitas juga kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
9. Kedisiplinan, dalam arti kesopanan dan keramahan pelaksanaan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun serta ramah.
10. Kenyamanan, dalam arti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (2017:64) Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat berupa produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan nya.

Kualitas pelayanan publik menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) adalah sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik”.

5. Indikator Standar Pelayanan Publik

Ada 5 (lima) indikator pelayanan publik menurut Sinambela (2006:114) yaitu sebagai berikut;

- 1) Reliability (handal) yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) Tangibles (jelas) yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) Responsiveness (tanggap) yaitu ditandai dengan keinginan melayani konsumen.
- 4) Assurance (kepastian) yaitu ditandai dengan tingkat kemauan etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) Empathy (empati) yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk memenuhi hal tersebut, ada hal yang perlu

diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik dan yang paling signifikan untuk diterapkan dalam Lembaga pemerintahan.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan juga merupakan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat pengguna layanan dalam rangka mencapai pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, teratur dan terjangkau. Adapun komponen standar pelayanan publik menurut Kemen Pan No. 63 Tahun 2003 yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Biaya pelayanan
- 5) Sarana prasarana pelayanan.
6. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan

Terdapat enam faktor pendukung pelayanan penting yang harus diperhatikan untuk mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik (Moenir, 2007:88-19) antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan Suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk pembuatan dan Tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala Tindakan dalam perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya atauran harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.

3. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik bagi dirinya sendiri maupun keluarganya.

4. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks, oleh karena itu organisasi yang dimaksudkan disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi melainkan lebih banyak lagi pada pengaturan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Keterampilan itu sendiri adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota tubuh dan

peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melakukan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Fungsi sarana pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- b. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin
- c. Meningkatkan produktivitas baik barang ataupun jasa
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- f. Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

6. Prosedur Pelayanan

Pengertian prosedur menurut wijana (Managemen Dana Pensiun, 2002:27) mengatakan bahwa “prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara essensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus dijalankan untuk meyenggarakan suatu kegiatan secara terarah. Setiap tahapan tersebut saling berhubungan dan memiliki fungsi tertentu, sehingga harus dijalankan tahap demi tahap nya sesuai dengan fungsi masing-masing.

Mengenai pelayanan umum, departemen dalam negeri menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah pelayanan umum” dan pengertian dari pelayanan umum yaitu suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan serta hubungan interpersonal sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Prosedur pelayanan berdasarkan Kepmen Pan Nomor 26 Tahun 2004, mengenai petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas, pasti dan cara-cara yang ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Sebagai landasan penyusunan standar pelayanan harus disusun sesuai dengan petunjuk pelayanan publik dan sekurang-kurangnya harus memuat hal-hal seperti landasan hukum pelayanan publik, sistem prosedur pelayanan, maksud dan tujuan pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban serta pejabat penerima pengaduan pelayanan publik.

Dari pengertian mengenai prosedur pelayanan menurut ahli dan juga lembaga pemerintah tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan prosedur pelayanan

dapat mengendalikan setiap orang yang melakukan tugas dan mempunyai pertanggungjawaban mengenai pekerjaannya sehingga dapat mencapai hasil yang lebih baik melalui usaha, cara dan metode pekerjaan yang sebelumnya telah distandarisasi.

7. Tata Cara Dalam Pelaksanaan Pelayanan

Tata cara pelaksanaan pelayanan menurut Kepmen Pan Nomor 63 Tahun 2003 menagatakan bahwa dalam sistem prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat hal sebagai berikut:

a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan

Cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan sustu permohonan pelayanan harus jelas dan pasti sehingga pemohon yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap selanjutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan.

b. Tata cara penanganan pelayanan

Cara-cara yang harus dilakukan dalam menindaklanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.

c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan

Cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang hasilnya akan disampaikan kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan yang berlaku dan terkait jenis pelayanan apa yang diajukan.

d. Tata cara penyampaian pelayanan

Cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah, ketidakpuasan dan masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan publik merupakan kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan pelayanan publik, agar sesuai denga napa yang diharapkan. Untuk mencapai harapan tersebut, maka diperlukan kepastian dan juga kejelasan pada setiap proses dan tahapannya. Dengan adanya kejelasan tersebut maka pemberi maupun penerima/pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan dan kepastian dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Demi ketertiban dalam administrasi data penduduk, pemerintah telah menerbitkan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan pasal 63 ayat 1 yang mengatakan bahwa: “penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memilki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah pernah kawin wajib memilki Kartu Tanda Kependudukan (KTP). Kemudian Pemerintah dalam negeri juga mengatur bahwa balita pun dapat memilki kartu identitas. Berdasarkan ketentuan pemerintah dalam negeri (pasal 1) menjelaskan bahwa anak yang dimaksud

dalam subjek Kartu Identitas Anak (KIA) adalah seseorang atau anak yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun. Kartu identitas anak yang ditebitkan dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Kartu identitas anak (KIA) untuk anak yang berusia 0-5 tahun dan tanpa foto
2. Kartu identitas anak (KIA) untuk anak yang berusia 5-17 tahun dengan foto.

C. Kartu Identitas Anak (KIA)

1. Pengertian Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas bersifat wajib yang harus dimiliki setiap anak agar bisa mengakses layanan publik secara mandiri. Kartu Identitas Anak (KIA) ini merupakan dokumen berbentuk kartu yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berfungsi untuk tanda pengenal bagi warga negara yang dibuat secara elektronik artinya baik dari segi fisik ataupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Sejak Tahun 2016 pemerintah sudah menerapkan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak. Secara filosofis menurut Kemendagri pemberian Kartu Identitas pada anak akan dapat menunjukkan negara hadir untuk mendorong kemandirian anak serta memberikan informasi bahwa anak memiliki Kartu Identitas sendiri sebagai warga negara Indonesia.

Standar pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) yang didalamnya terdapat prosedur pelayanan berdasarkan Kemendagri Tahun 2016 yang berisi tahapan dan mekanisme mengenai pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) baik secara luring atau tatap muka dan layanan daring atau secara online. kemudian, persyaratan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), jangka waktu yang diperlukan dalam pelaksanaannya yaitu minimal 1-3 hari kerja, biaya/tarif dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah gratis, dan sarana prasarana untuk mendukung pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) seperti tersedianya: Gedung pelayanan yang representative, ruangan ber Ac, formulir permohonan, computer, printer, scanner, ballpoint, meja Tulis Pelayanan, rak Dokumen Biodata Kependudukan dan lain sebagainya.

2. Tata cara/Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas anak (KIA) di kantor Kecamatan Landasan Ulin

Tahap Pertama:

1. Fotokopi Akte Kelahiran
2. Kartu Keluarga (KK)
3. KTP asli kedua orang tua/wali
4. Pas foto berwarna ukuran 2x3 (dua lembar), untuk anak yang telah berusia 5 tahun yang belum memiliki kia)
5. Fotokopi paspor dan izin tinggal tetap (bagi anak warga negara asing yang tinggal di indonesia)

Tahap Kedua: kepala dinas kemudian menandatangani dan menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA).

Tahap ketiga: Selesai, apabila semua berkas telah diurus sebagaimana seperti ketentuan di atas, maka Kartu Identitas Anak diberikan kepada pemohon atau orang tuanya atau orang tuanya di Kantor Dinas/Kecamatan atau Desa/Kelurahan.

D. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Hasil penelitian yang relevan dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk mendukung kajian teoritis yang telah dikemukakan sebelumnya sehingga dapat digunakan sebagai landasan pada kerangka berfikir.

Adapun hasil penelitian yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Kasriati, (2018). Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (kia) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan “Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (kia) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, masih belum berjalan dengan baik karena persentase nya hanya ada 55,18% dari 18 kecamatan di Kabupaten Gowa pada Tahun 2020 jumlah anak yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) sekitar 39.322 diantara 71.253 anak. Dari hasil penelitian di atas, dapat dianalisa perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan bahwa penelitian terdahulu tersebut fokus pada implementasi kebijakan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Gowa dan penelitian yang dilakukan selanjutnya juga fokus kepada pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin.
2. Artikel Muhammad Rasyid, H.M Uhaib As’ad Fakhriannor. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Unit Pelayanan Terpadu (upt) pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam penulisan artikel ini, hendak meneliti tentang pelayanan pembuatan KIA di UPT pelayanan kependudukan kecamatan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Banjarmasin, Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Penelitian ini dilakukan di setiap UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan yang berada di Kota Banjarmasin yakni: Unit Pelayanan Kependudukan Kecamatan yang berada di setiap Kantor Kecamatan Kota Banjarmasin yakni Kantor Kecamatan Banjarmasin Barat, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kecamatan Banjarmasin Selatan dan Kecamatan Banjarmasin Tengah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa survei dengan melakukan observasi, wawancara dan kuisioner dan dokumentasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil dan kesimpulan bahwa Kualitas Pelaksanaan Pembuatan Kartu Identitas Anak pada Unit Pelayanan Terpadu, Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah cukup baik, karena telah memenuhi harapan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang baik.
3. Indra Gunawan, (2020) Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Pelayanan Keliling (studi Desa Pematang Mayan Kecamatan Rantau Rasau Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi). Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Pematang Mayan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi pemerintah desa dalam persiapan pelaksanaan program Kartu Identitas Anak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa terkait Program Kartu Identitas Anak (KIA), banyak warga desa Pematang Mayan yang belum mengetahui tentang kia serta kegunaan dan juga pembuatannya. Program Kartu

Identitas Anak digagas oleh pemerintah pusat sejak Tahun 2016. Kartu Identitas Anak diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) nomor 2 tahun 2016 Tentang KIA.

4. Maria Mercilin Irenes: Emei Dwinanarhati Setiamandi. (2019) Pelayanan Publik Dalam Pembuatan kartu Identitas Anak (kia).

Pelayanan publik menjadi tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Jurnal ini berjudul Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), sebagai tujuan diantaranya yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan pemerintah dalam pembuatan Kartu Identitas Anak. Jurnal ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggambarkan prosedur pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan hasil pengamatan peneliti. Data tersebut dikumpulkan sendiri langsung dari sumber pertama atau objek penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil yang disimpulkan bahwa: (1) Pelayanan publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak dilihat dari prosedur pelayanan sesuai dengan standar operasional pelayanan; (2) Dalam memberikan sebuah pelayanan pemerintah juga berupaya meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) khususnya upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan bekerja sama dengan sekolah-sekolah, panti asuhan, pesantren dan lain-lain, untuk mendapatkan kemudahan dan menghemat waktu dimana yang sebelumnya memakan waktu satu minggu sekarang hanya tiga hari penyelesaiannya.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan jenis deskriptif yang memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadaan obyek yang sebenarnya, Penelitian yang berusaha menggambarkan secara sistematis, factual dan akurat pada suatu peristiwa atau kejadian yang ada pada saat ini. Penelitian ini mempunyai pusat perhatian kepada masalah yang ada pada saat penelitian berlangsung. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkap suatu masalah sebagaimana adanya sehingga sehingga bersifat sekedar mengungkap fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Hal ini berdasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti ingin memahami dan mempelajari secara mendalam serta memaparkannya di dalam tulisan ilmiah mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin.

B. Sumber Data

Sumber data ialah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data penelitian. Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data utama, di mana data tersebut diperoleh secara langsung. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi dan wawancara secara mendalam. Subjek dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pegawai pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin di bidang pelayanan dan Kesejahteraan Sosial (2 orang)
- b. Operator Kecamatan di bagian Pelayanan (1 orang)
- c. Warga atau masyarakat pengguna layanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin (3 orang)

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada dan sengaja dikumpulkan sebagai pendukung atau penunjang untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.

Data sekunder dalam penelitian ini bisa bersumber dari artikel, literature, jurnal dan situs dari browser internet yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yang nantinya berguna untuk sebagai pendukung dalam memaparkan penelitian. Berikut ini beberapa teknik pengumpulan data yang diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini :

1. Studi Pustaka

Teknik lain yang digunakan dalam pengumpulan data adalah melalui studi Pustaka, studi Pustaka adalah Teknik penelitian yang menggunakan literatur perpustakaan baik buku, majalah dan lain-lain sebagai bahan acuan atas sebuah permasalahan. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa jenis bahan Pustaka:

- a. Buku-buku yang membahas masalah Pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
- b. Jurnal atau penelitian yang (web internet) tentang masalah pelayanan, kinerja, dan Kartu Identitas Anak (KIA)

2. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Selain itu observasi juga merupakan pengamatan dan juga pencatatan sistematis unsur-unsur yang muncul dalam suatu gejala atau gejala-gejala yang muncul dalam suatu objek penelitian. Observasi merupakan konsep yang kompleks, yang tersusun dari biologis dan psikologis. Dalam menggunakan teknik observasi yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan mengenai pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin kota Banjarbaru.

3. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data adalah dengan cara wawancara, yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab

sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan informasi mengenai pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan cara melakukan wawancara langsung kepada beberapa pegawai yang ada dalam bidang pelayanan dan juga masyarakat yang datang langsung ke Kantor Kecamatan Landasan Ulin untuk mengurus Kartu Identitas Anak (KIA).

4. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya, barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat dan sebagainya.

D. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dilapangan akan dianalisis dengan cara kualitatif, yaitu suatu Analisa data yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan yang selengkap-lengkapny tentang data yang diperoleh dilapangan, kemudian disusun dan diolah secara sistematis dan dihubungkan dengan teori yang ada.

Tujuan analisis data adalah untuk mengungkapkan data apa yang masih perlu dicari, hipotesis apa yang perlu diuji, pertanyaan apa yang perlu dijawab, metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi baru, dan kesalahan apa yang harus segera diperbaiki. Penelitian ini bersifat kualitatif.

Sukmadinata (2012:67) Penelitian Kualitatif adalah mengkaji perspektif partisipan dengan multi strategi, strategi-strategi yang bersifat interaktif seperti observasi langsung, observasi partisipasif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, Teknik-teknik pelengkap.

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang muncul di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung terus-menerus selama penelitian di lapangan, hal ini dilakukan jika peneliti masih merasa perlu untuk melengkapi data-data informasi guna lebih mempertajam hasil temuan dilapangan sehingga ketajaman permasalahan dapat lebih mudah diungkapkan.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan tahap dari Teknik Analisa data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Oleh karena itu diperlukan sajian data yang jelas dan sistematis dalam membantu peneliti menyelesaikan pekerjaannya. Penyajian data dalam hal ini adalah penyajian faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam pelaksanaan administrasi.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

Setelah dilakukan analisis secara mendalam pada data-data dan informasi yang diperoleh kemudian peneliti mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan tersebut

diperoleh melalui data-data yang mendukung untuk dijadikan data baru sehingga hasil akhirnya dapat mencerminkan bahwa hal tersebut merupakan pemecahan masalah yang telah ditetapkan dan dapat memperoleh tujuan dari penelitian ini.

E. Pengujian Keabsahan Data

Keabsahan data dapat diperoleh dengan menggunakan proses pengumpulan data yang tepat, salah satu caranya yaitu dengan triangulasi. Triangulasi menurut Afifudin (2009:143) yaitu Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Dalam penelitian ini Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah Teknik triangulasi data dimana, data diperoleh dengan wawancara, selanjutnya dicek dengan observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dilihat dari aspek prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan dan sarana prasarana pelayanan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan langsung tentang Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru serta melakukan wawancara terhadap Aparatur Kecamatan dan juga masyarakat, dimana Aparatur Kecamatan tersebut berjumlah 3 (tiga) orang yang terdiri dari: Kasi pemerintahan (pelayanan), operator di bagian pelayanan dan Kasi Pelayanan Kesejahteraan sosial. Masyarakat pengguna layanan sebagai responden yang berjumlah tiga (3) orang.

1. Prosedur Pelayanan

Pada setiap pelayanan selalu memiliki prosedur di dalamnya. Karena prosedur pelayanan sebagai rangkaian proses atau tata kerja dalam melayani masyarakat terlihat dari bagaimana cara pelayanan nya. Apakah sudah sesuai dengan prosedurnya atau sebaliknya.

Hasil wawancara dengan Bapak M. Subkhan selaku Kepala bagian bidang pelayanan (Senin, 28 Maret 2022, jam 10:00 pagi) di ruangan pelayanan beliau mengatakan sebagai berikut:

Mengenai prosedur pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin sudah diberitahukan sebelumnya oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Banjarbaru melalui surat masuk. Disana terdapat tahapan-tahapan yang berisi sistem dan prosedur pelayanan yang mana di dalamnya memuat tata cara pengajuan permohonan pelayanan, tata cara penanganan pelayanan, tata cara penyampaian hasil sampai dengan tata cara penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya tahapan-tahapan tersebut masyarakat bisa mendapatkan kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan terkhususnya Kartu Identitas Anak (KIA).

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Gunawan selaku Operator di bagian pelayanan (Senin, 28 Maret 2022, Jam 11: 00) di ruang pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

Mengenai prosedur pelayanan untuk Kartu Identitas Anak sebelumnya sudah diketahui langsung dari Dukcapil Banjarbaru disana sudah dijelaskan tentang semua tahapan dalam prosedur pelayanan nya. Untuk sementara ini KIA dapat diurus melalui aplikasi yaitu: Dukcapil Banjarbaru Mobile yang bisa diakses oleh masyarakat disana tinggal mengajukan pendaftaran dan mengisi persyaratan yang diminta.

Wawancara yang dilakukan bersama Ibu Norjanah selaku kasi pelayanan Kesejahteraan Sosial, di ruangan Kessos (Senin, 28 maret 2022 jam 09:00 pagi) beliau mengatakan bahwa:

Prosedur pelayanan untuk Kartu Identitas Anak di Kantor Kecamatan Landasan Ulin ada beberapa tahapan yang pertama itu berupa permohonan atau orang tua anak menyerahkan persyaratan penerbitan KIA kemudian tahapan kedua yaitu Kepala Dinas menandatangani dan menerbitkan KIA dan berikutnya tahapan terakhir apabila semua berkas yang diajukan telah diurus, maka KIA diberikan kepada pemohon atau orang tuanya dan bisa di diambil di Kantor Dinas atau Kantor Kecamatan Landasan Ulin ataupun Desa/kelurahan.

Beberapa respon dari masyarakat pengguna layanan adalah sebagai berikut

Hasil wawancara dengan Ibu Murini selaku masyarakat pengguna layanan yang dilakukan di ruang tunggu pelayanan (Jum'at 01 April 2022, Jam 10:00 pagi) beliau mengatakan bahwa:

Berdasarkan informasi yang saya dapatkan jika ingin mengurus KIA, pertama kita mendaftarkan diri secara langsung atau mengisi blanko permohonan, kemudian menyiapkan persyaratan yang diminta berupa Akte kelahiran, KK, KTP orang tua dan foto terakhir ajukan permohonan pembuatan dan kita menunggu selama kurang lebih 3 hari untuk penyelesaiannya.

kemudian hasil wawancara dengan saudari Dewi Damayanti sebagai masyarakat pengguna layanan (Jum'at 01 April 2022, jam 10:10) di ruang tunggu pelayanan, beliau mengatakan:

Pada saat itu saya mengurus secara online, sebelumnya saya juga sudah bertanya kepada pegawai Kecamatan mengenai persyaratan nya. Langkah pertama yang dilakukan yaitu kita download Aplikasi Dukcapil banjarbaru mobile kemudian buat akun setelah itu kita akan diarahkan ke halaman pelayanan lalu tinggal pilih pelayanan yang ingin kita urus, saya memilih KIA terakhir masukkan persyaratan yang diminta dan kita tunggu beberapa hari untuk penyelesaiannya.

Hasil wawancara bersama Ibu Sally sebagai masyarakat pengguna layanan (Jum'at 01 April 2022, jam 10:20) di ruang pelayanan, beliau mengatakan sebagai berikut:

Untuk kepengurusannya yang saya ketahui bisa langsung dari Kecamatan/kelurahan maupun dukcapil. Yang pertama disana kita diberi blanko untuk mengisi data diri kemudian menyiapkan persyaratan yang diminta dan terakhir mengajukan pendaftaran untuk pembuatan nya. Namun juga KIA bisa diurus secara online melalui Aplikasi Dukcapil banjarbaru mobile dengan tahap awal membuat akun terlebih dahulu itu bisa juga kita meminta pengarahannya dari pegawai kecamatan, kemudian ajukan pendaftaran KIA selanjutnya masukkan semua persyaratan yang diminta dan terakhir kita tinggal menunggu penyelesaiannya.

Maka berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden di atas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) memiliki kemiripan pada setiap jawabannya. Prosedur pelayanan nya dapat dilakukan secara langsung yaitu dimulai dari mendaftarkan diri dan mengisi blanko permohonan kemudian melengkapi persyaratan yang diminta selanjutnya mengajukan permohonan dan menunggu hasil penyelesaian nya. Akan tetapi dapat diketahui pula melalui jawaban dari responden diatas yang mengatakan bahwa kepengurusan Kartu Identitas Anak sekarang lebih banyak diurus secara online dimana tahapan awal yang harus dilakukan yaitu dimulai dari mendownload Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile, setelah itu pengguna diminta untuk melakukan pendaftaran/registrasi akun kemudian setelah memiliki akun pengguna bisa langsung login ke aplikasi , kemudian pengguna akan diarahkan ke beberapa menu atau bagian halaman pelayanan. Kemudian pengguna diarahkan untuk memilih jenis pelayanan yang di inginkan selanjutnya pilih pelayanan Kartu Identitas Anak, terakhir ikuti tahapan-tahapan untuk melengkapi persyaratan dan berkas-berkas yang diminta sampai dengan selesai.

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan diperlukan untuk memenuhi berkas-berkas yang diperlukan sebelum masyarakat melakukan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

Hasil wawancara peneliti bersama Bapak M. Subkhan selaku Kasi pemerintahan (Senin, 28 Maret 2022, jam 10:05 pagi) di ruangan kasi pemerintahan, beliau mengatakan bahwa:

Untuk persyaratan mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) persyaratan pelayanan nya masih sama seperti sebelum sistem online diberlakukan tidak jauh beda dengan sebelumnya persyaratan yang diperlukan yaitu yang pertama Akte Kelahiran anak jika si anak belum memiliki Akte Kelahiran orang tua dari anak tersebut harus mengurus nya terlebih dahulu, kedua yaitu Kartu Keluarga (KK), ketiga KTP orang tua, ke empat pas foto 2x3 (dua lembar) untuk anak yang berusia 5 tahun keatas. Empat berkas tersebut yang diperluka untuk mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Agus Gunawan selaku operator pelayanan (Jum'at, 01 April 2022, jam 11:00) di ruang pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

Untuk persyaratan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) baik secara langsung maupun online persyaratan nya sama perbedaanya hanya pada saat melakukan pengajuan secara online terlebih dahulu masyarakat login sendiri menggunakan akun yang telah di registrasi sebelumnya, kemudian menyiapkan berkas seperti Akte Kelahiran, KK, KTP orang tua dan pas foto. Jika melakukan pelayanan secara langsung sebelumnya pemohon diminta untuk mengisi blanko permohonan, kemudia menyiapkan persyaratan yang sama seperti yang saya sebutkan sebelumnya.

Hasil wawancara dengan Ibu Norjanah selaku Kasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial (Jum'at 01 April 2022, jam 10:30) di ruangan kessos dan beliau mengatakan bahwa:

Persyaratan mengenai Kartu Identitas Anak ini sebelumnya sudah diketahui dari Pihak Dinas Kependudukan Sipil melalui surat yang mana di dalam nya itu terdapat informasi mengenai berkas-berkas yang harus dipersiapkan ketika melakukan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) persyaratan tersebut berupa:Akte Kelahiran, KK, KTP orang tua, foto (dikhususkan untuk anak usia lima tahun keatas dan yang terakhir surat izin tinggal tetap bagi anak warga negara asing yang tinggal di Indonesia.

Maka berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Subkhan, Bapak Agus Gunawan dan Ibu Norjanah sebagai pegawai bagian pelayanan diatas dapat diketahui bahwa persyaratan utama dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu harus memiliki Akte Kelahiran jika si anak (pemohon) belum memiliki Akte Kelahiran maka diajukan kepengurusan Akte Kelahiran terlebih dahulu. Meskipun sekarang sistem nya dilakukan secara online akan tetapi persyaratan untuk berkas-berkas kepengurusan Kartu Identitas Anak masih sama seperti sebelumnya. Jika mengajukan secara langsung hal utama yang harus dilakukan yang dengan mengisi blanko permohonan terlebih dahulu setelah itu boleh mengajukan pendaftaran pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Kemudian hasil wawancara dengan beberapa narasumber selaku masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Landasan Ulin

Hasil wawancara bersama Ibu Murini selaku masyarakat pengguna layanan yang dilakukan di ruang tunggu pelayanan (Jum'at 01 April 2022, jam 10:30) beliau mengatakan bahwa:

Untuk persyaratan pelayanan nya saya rasa saya sudah memahami karena pegawai juga memberitahukan dengan cukup jelas, apalagi sekarang masyarakat bisa mengurus secara online. Kita hanya tinggal meminta pengarahannya saja dengan pegawai bagaimana mengakses aplikasi yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan terkhususnya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Wawancara dengan saudari Dewi Damayanti selaku pengguna layanan (Jum'at 01 April 2022, jam 10:40) di ruang pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

Kalau informasi dari petugas atau pegawai kecamatan sudah cukup jelas. Mereka juga mengarahkan bagaimana pelayanan sistem online. Hanya terdapat sedikit perbedaan saja seperti yang saya ketahui sebelumnya jika kita mengurus secara langsung disana kita diminta untuk mengisi blanko permohonan terlebih dahulu. Kemudian baru kita boleh mengajukan berkas-berkas persyaratannya sedangkan jika kita mengurus secara online sekarang tidak perlu lagi mengisi blanko seperti sebelumnya.

Wawancara dengan Ibu Sally selaku masyarakat pengguna layanan (Jum'at 01 April 2022, jam 11:00), beliau berpendapat bahwa:

Menurut saya untuk persyaratan pelayanan yang diinformasikan oleh petugas sudah cukup jelas hanya saja kalau sistem online saya masih kurang mengetahui cara mengaksesnya karena saya biasa mendaftar langsung kesana supaya informasi mengenai persyaratannya lebih jelas lagi sehingga tidak menyebabkan kurangnya kelengkapan berkas-berkas yang diperlukan untuk mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari tiga orang masyarakat sebagai responden tersebut dapat diketahui bahwa persyaratan yang diberikan oleh pegawai untuk pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak dirasa sudah cukup jelas. Ditambah lagi sekarang sistem nya sudah bisa juga dilakukan melalui aplikasi jadi masyarakat tidak bingung dan merasa persyaratan nya sudah cukup jelas karena di aplikasi tersebut juga pemohon diarahkan sesuai dengan pelayanan apa yang ingin diajukan.

1. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian. Maka waktu penyelesaian merupakan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara bersama Bapak M. Subkhan selaku Kasi Pemerintahan (Senin, 28 Maret 2022, jam 11:00) yang dilakukan di ruangan kasi pemerintahan, beliau mengatakan:

Mengenai waktu penyelesaian untuk pelaksanaan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) ini biasanya tidak memakan waktu yang lama kurang lebih 3 (tiga) hari sudah selesai. Yang penting persyaratan nya lengkap saja pasti kami proses secara cepat terkadang ada masyarakat datang namun persyaratan yang diminta ternyata tidak lengkap makanya ditunda proses pembuatannya. Jadi intinya asal persyaratan lengkap proses pembuatan nya dipastikan tidak memakan waktu yang lama sudah seperti itu saja.

Kemudian wawancara bersama Bapak Agus Gunawan selaku Operator di bagian pelayanan (Senin, 28 Maret 2022, jam 11:20) beliau mengatakan bahwa:

Biasanya untuk penyelesaiannya itu kurang lebih 3(tiga) hari apalagi persyaratannya lengkap tidak menutup kemungkinan lebih cepat lagi dselesai nya. Dari Kecamatan sendiri akan dikabarin kalau sudah selesai atau bisa juga melalui kelurahan dan juga dukcapil. Kalau mendaftar secara online waktu penyelesaiannya juga kurang lebih sama saja, biasanya bisa juga langsung diantarkan ke rumah pemohon jika sudah selesai.

Sedikit berbeda dengan kedua pendapat responden diatas, berikut hasil wawancara dengan Ibu Norjanah selaku Kasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial di ruangan beliau yang dilakukan pada hari Senin, 28 Maret 2022, jam 11:30 :

Untuk waktu penyelesaian nya itu 3 (tiga) hari kerja atau maksimalnya 5 hari. Kalau persyaratannya lengkap pasti selesainya juga cepat karena bisa langsung diproses. Akan tetapi untuk pendaftaran secara online waktu penyelesaiannya tergantung dari sistem nya terkadang ada masyarakat yang mengeluh karena terjadinya gangguan pada sistemnya jadi tidak bisa dipastikan juga ketepatan waktu penyelesaiannya tetapi walaupun begitu tidak sampai memakan waktu lebih dari 5 (lima) hari. Jadi untuk itu diharapkan masyarakat bisa memaklumi soalnya terkadang itu sudah menjadi masalah yang sulit di atasi karena sistem nya yang mengalami gangguan. selebihnya tidak ada masalah mengenai waktu penyelesaian KIA ini.

Kemudian beberapa respon dari masyarakat pengguna layanan adalah sebagai berikut

Hasil wawancara dengan ibu Murini sebagai masyarakat pengguna layanan (pada hari Jum'at, 01 April 2022 jam 11:00), beliau mengatakan bahwa:

Menurut saya untuk waktu penyelesaiannya sudah cukup tepat. Saya melakukan pendaftaran secara online pada saat itu melalui Aplikasi Dukcapil Bajarbaru mobile. Tiga hari sesudah mengajukan saya dikabarin bahwa Kartu Identitas Anak yang saya urus sudah selesai.

Senada dengan hasil wawancara diatas berikut pendapat saudari Dewi Damayanti selaku masyarakat pengguna layanan yang dilakukan (pada hari Jum'at 01 April 2022, jam 11:05):

Menurut saya untuk waktu penyelesaiannya sudah tepat dan tidak memakan waktu yang lama. Kebetulan pada saat itu saya mengurus pada saat keadaan Kantor Kecamatan sunyi. Jadi berkas-berkas persyaratan untuk KIA yang saya bawa langsung diproses dan setelah tiga hari saya diminta mendatangi Kecamatan untuk mengambil Kartu Identitas Anak (KIA) yang saya urus tersebut.

Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Sally selaku masyarakat pengguna layanan (pada hari Jum'at 01 April 2022, jam 10:35) beliau mengatakan bahwa:

Pada saat itu saya mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) pada masa pandemi Covid-19 sedang marak-maraknya saya tidak tahu ternyata Kecamatan sudah bekerja dengan cara work from home (wfh) dan work from office (wfo) jadi pada saat saya datang kebetulan yang menjadi operator pelayanan sedang bekerja dari rumah, kebetulan juga salah satu pegawai yang datang pada hari itu keluar. Jadi karena ketinggalan informasi mengenai sistem kerja di masa pandemi tersebut saya harus pulang dulu kerumah besoknya baru saya Kembali lagi. Akibatnya KIA yang ingin saya ajukan juga ditunda proses penyelesaiannya.

Dari beberapa pendapat responden diatas dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian untuk pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) pada umumnya yaitu kurang lebih tiga hari baik itu secara online maupun offline. Selama persyaratan nya di siapkan selengkap-lengkapnya semaksimal mungkin pegawai akan langsung memproses pembuatan KIA. Dapat diketahui pula dari hasil wawancara diatas beberapa masyarakat berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sudah tepat dan sesuai dengan yang diharapkan.

Kemudian mengenai pendapat dari salah satu masyarakat yang permasalahannya yaitu adanya penundaan pelayanan pada saat ingin mengajukan kepengurusan itu disebabkan kurangnya informasi yang diketahui mengenai sistem kerja di Kantor Kecamatan Landasan Ulin pada masa Pandemi Covid-19 menyebar. Untuk itu diharapkan masyarakat juga bisa teliti mengenai perubahan sistem kerja ketika terjadi suatu masa yang menghambat terjadinya proses pelayanan.

1. Biaya Pelayanan

Dalam pelayanan publik biaya merupakan segala imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang diterima oleh pihak pemberi layanan. Sebenarnya dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak semua jenis pelayanan dikenakan biaya/tarif pembayaran. Untuk mengetahui bagaimana biaya kepastian biaya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat diketahui melalui beberapa jawaban dari responden di bahawah ini.

Hasil wawancara bersama Bapak M.Subkhan selaku Kasi Pemerintahan (pada hari Senin, 28 Maret 2022, jam 09:00) beliau mengatakan bahwa:

Mengenai biaya/tarif dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak sendiri sebenarnya tidak dikenakan sebarangpun alias gratis. Kebijakan mengenai biaya untuk KIA memang sudah dari pemerintah sendiri tidak dipungut biaya apapun baik itu pelayanan nya secara manual ataupun online. Ya paling biaya untuk kuota internet saja jika pemohon melakukan pendaftaran secara online selebihnya tidak ada.

Selanjutnya hasil wawancara peneliti bersama Bapak Agus Gunawan selaku operator di bagian pelayanan (pada hari Jum'at 01 April 2022, jam 09:30) di ruangan pelayanan, beliau mengatakan:

Untuk biaya/tarif kepengurusan Kartu Identitas Anak, kami tidak pernah meminta biaya apapun kepada masyarakat pengguna layanan. Karena dari pemerintah sendiri membuat peraturan untuk KIA memang tidak dikenakan biaya apapun apalagi sekarang pelayanan umum inii kebanyakan diurus secara online. Jadi menurut saya biaya pelayanan itu sudah ditanggung oleh pemerintah sendiri. Tidak jauh berbeda juga jika pelaksanaannya secara manual/offline masyarakat datang ke Kantor Kecamatan ataupun instansi lainnya pasti tidak dikenakan biaya apapun.

Wawancara bersama Ibu Norjanah selaku Kasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang dilakukan di ruangan beliau (pada hari Senin, 28 Maret 2022, jam 11:45), beliau mengatakan bahwa:

Kami pihak penyelenggara pelayanan tidak pernah meminta biaya/tarif apapun untuk pelaksanaan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), karena hal tersebut merupakan kebijakan darp pemerintah juga. Paling masyarakat pengguna layanan mengeluarkan biaya ketika hendak mempersiapkan fotocopi berkas-berkas persyaratan saja. Untuk pembuatan nya sendiri gratis.

Kemudian hasil wawancara dari masyarakat pengguna layanan adalah sebagai berikut

Hasil wawancara bersama Ibu Murini yang dilakukan (pada hari Jum'at 01 April 2022, jam 10:00) beliau mengatakan sebagai berikut:

Tidak ada diminta biaya apapun ketika saya mengajukan pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA). Karena pegawai juga memberitahukan bahwa untuk KIA sendiri memang biaya nya gratis. Jadi lumayan untuk memudahkan masyarakat dalam hal kepengurusan KIA.

Hasil wawancara bersama Saudari Dewi Damayanti yang dilakukan (pada hari Jum'at 01 April 2022, jam 10:20) begini pendapat beliau:

Ketika saya mengurus KIA di Kantor Kecamatan pada saat itu petugas tidak meminta biaya apapun. Saya datang membawa berkas-berkas persyaratan yang diminta kemudian berkas saya langsung diregistrasi oleh petugas. Kemudian petugas mengarahkan saya untuk melanjutkan proses pendaftaran nya secara online disana saya dibantu untuk login ke aplikasi nya. Jadi tidak ada biaya sama sekali

Hasil wawancara bersama Ibu Sally selaku masyarakat pengguna layanan yang dilakukan (pada hari Jum'at, 01 April 2022, jam 11:00) beliau mengatakan bahwa:

Pada saat itu tidak ada biaya yang saya keluarkan ketika melakukan pelayanan. Petugas juga tidak meminta biaya apapun. Kerena biasanya jasa pelayanan di Kantor Kecamatan memang gratis untuk Kartu Identitas Anak (KIA). Mungkin kita hanya mengeluarkan biaya pribadi seperti ketika melengkapi berkas dibutuhkan fotokopi beberapa data, hanya itu saja. Kalau untuk pelayanan nya memang gratis.

Maka berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai biaya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat dipastikan tidak dipungut biaya apapun oleh petugas penyelenggara. Semua pelayanan untuk KIA memang tidak dipungut biaya apapun baik itu secara manual ataupun secara online. Karena hal tersebut sudah menjadi kebijakan pemerintah dan ditanggung oleh pemerintah sendiri. Mengenai kewajiban biaya yang di tanggung oleh masyarakat pengguna layanan tidak bisa dikatakan wajar ataupun tidak, karena memang pada dasarnya untuk pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak ada nominal biaya sama sekali. Maka dari itu masyarakat juga senang mengetahui hal tersebut karena masyarakat merasa dimudahkan dalam itu. Jika da petugas ataupun pegawai memungut biaya dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Identitas Anak maka pemerintah akan memberikan sanksi kepada yang bersangkutan sesuai dengan hukum yang berlaku.

2. Sarana Prasarana Pelayanan

Sarana prasarana yaitu ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai. Penyediaan sarana dan prasarana oleh penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah berupa alat/barang atau media maupun berupa fasilitas yang tidak bergerak sehingga tercipta kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan. Sarana prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini yakni alat/media yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) baik secara langsung ataupun secara online.

Hasil wawancara dengan Bapak M.Subkhan selaku Kasi Pemerintah yang dilakukan (pada hari Senin, 28 Maret 2022, jam 09: 10) beliau mengatakan sebagai berikut:

Sarana prasarana pendukung pelayanan kalau secara manual atau langsung masyarakat datang ke Kantor Kecamatan dengan membawa persyaratan dan mengisi blanko permohonan, jadi sarana pendukung yang dimaksud disini yaitu ketersediaan seperti ruang pelayanan, kursi, meja, ATK, Komputer dan lain-lain. Kalau dilihat di kantor ini sarana prasarana untuk pelayanan offline sudah cukup baik hanya saja belum tersedia perekaman untuk pembuatan KIA makanya dianjurkan kepada pemohon untuk membawa foto. Sekarang sistem pelayanan nya juga bisa dilakukan secara online melalui aplikasi jadi aplikasi yang disediakan oleh pemerintah yaitu Dukcapil banjarbaru mobile menjadi media yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan secara online.

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Agus Gunawan selaku Operator bagian pelayanan yang dilakukan (pada hari Senin, 28 Maret 2022, jam 09:35) beliau mengatakan bahwa:

Seperti yang kita ketahui sekarang ini pelayanan administrasi sudah bisa juga diakses secara online karena pemerintah sudah menyediakan aplikasi untuk bisa masuk dan mendaftarkan pelayanan apa yang diinginkan. Jadi saya rasa untuk sarana prasarana pendukung dalam pelayanan KIA ini juga termasuk baik karena kebijakan pemerintah yang baru melalui media yang dibuat untuk lebih memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan pelayanan. Hanya saja mungkin kekurangannya masih ada beberapa dari masyarakat belum mengetahui akan hal ini, maka sangat dianjurkan bagi yang memiliki kepentingan mengenai pelayanan untuk datang ke Kantor Kecamatan agar diberi pengarahan mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Ditambah lagi sekarang pemerintah menyediakan sarana prasarana ke beberapa sekolah untuk melakukan pembuatan dan perekaman Kartu Identitas Anak (KIA).

Wawancara bersama Ibu Norjanah selaku Kasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang dilakukan (pada hari Senin, 28 Maret 2022, jam 11:00) di ruangan kessos, beliau mengatakan sebagai berikut:

Untuk sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Landasan Ulin sudah cukup memadai sebagai pendukung aktivitas pelayanan. Dapat kita lihat juga bagaimana sarana prasarana di ruang pelayanan. Akan tetapi ada yang kurang yaitu di kantor ini belum tersedia perekaman untuk Kartu Identitas Anak, jadi kami menganjurkan kepada pemohon untuk membawa foto bagi anak yang berusia lima tahun keatas jadi kami mudah memproses nya ke Dukcapil. Untuk sarana prasarana lainnya cukup baik dan sampai saat ini masih berfungsi dengan baik. Saya selaku kasi kesejahteraan sosial juga mengambil peran dalam hal ini melakukan sosialisasi ketika ada acara yang bersangkutan dengan

kepentingan anak seperti pembinaan posyandu. Disana saya juga sosialisasikan penting nya memiliki KIA bagi anak.

Kemudian beberapa respon dari masyarakat pengguna layanan adalah sebagai berikut

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Murini yang dilakukan (pada hari Jum'at 01 April 2022, jam 10:10) beliau berpendapat bahwa:

Kalau sarana prasarana pendukung pelayanan ini saya masih kurang mengetahui nya, karena pada saat itu saya melakukan pendaftaran secara online. Akan tetapi menurut saya dengan adanya sisitem online ini bisa memudahkan masyarakat pengguna layanan dalam melakukan pelayanan pembuatan KIA, menurut saya media yang digunakan secara online ini sangat praktis dan mudah. Jadi media ini salah satu sarana pendukung pelayanan yang sangat bagus.

Hasil wawancara bersama Saudari Dewi Damayanti yang dilakukan (pada hari Jum'at 01 April 2022, jam 10:30) saudari Dewi nmengatakan sebagai berikut:

Menurut saya sarana dan prasarana di Kecamatan Landasan Ulin cukup baik. Media yang digunakan sekarang ini juga menjadi pendukung utama dalam proses pelayanan Kartu Identitas Anak hanya saja di Kecamatan Landasan Ulin belum tersedia perekaman untuk foto KIA, maka pegawai menganjurkan kepada pemohon untuk membawa foto sendiri. Akan tetapi itu tidak menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KIA apalagi sekarang bis akita urus secara online jadi kita tinggal mendaftarkan akun dan menyiapkan persyaratan. Saya melihat untuk sarana prasarana lainnya di Kecamatan cukup lengkap dan baik.

Hasil wawancara bersama Ibu Sally yang dilakukan (pada hari Jum'at 01 April 2022, jam 11:20) di ruang tunggu pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

Untuk sarana prasarana pendukung pelayanan Kartu Identitas Anak saya rasa sudah cukup baik, kerena tidak mungkin pegawai tidak tidak menyiapkan terlebih dahulu. Hanya saja belum tersedia alat untuk perekaman KIA di Kecamatan Landasan Ulin, makanya saya disuruh menyiapkan foto juga akan tetapi bagi saya foto bukan persyaratan yang sulit jadi tidak menghambat permohonan pelayanan yang saya ajukan. Sarana pendukung terbaik untuk KIA ini yaitu media yang dianjurkan oleh pegawai, itu sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Maka berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden diatas dapat diketahui bahwa mengenai sarana prasarana pendukung pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin bisa dikatakan sudah cukup baik dan memadai. Karena sarana dan prasarana merupakan hal utama untuk mendukung dalam pelaksanaan pelayanan terkhusus pelayanan Kartu Identitas Anak. Dapat diketahui pula bahwa di Kantor Kecamatan Landasan Ulin menyiapkan sarana yang baik seperti tersedianya ruang tunggu, ruang pelayanan yang nyaman dan bersih, meja, kursi komputer dan beberapa media atau alat pendukung lainnya. Hanya saja di Kecamatan sendiri memang belum tersedia alat perekaman langsung untuk KIA, maka dari itu pegawai meminta masyarakat pengguna layanan untuk membawa pas foto. Dapat diketahui pula bahwasanya sekarang sisitem untuk pelayanan ini bisa di ajukan secara online melalui Dukcapil Banjarbaru Mobile menggunakan media elektronik yang dimiliki oleh masyarakat. Beberapa masyarakat merasa terbantu dengan adanya sistem pelayanan secara online tersebut karena bisa diakses sendiri dan jika masih belum memahani penggunaannya masyarakat bisa langsung datang

ke Kantor Kecamatan untuk meminta pengarahannya kepada pegawai maupun operator pelayanan disana. Media yang digunakan untuk pelayanan Kartu Identitas Anak tersebut menjadi salah satu sarana terbaru dan dapat memudahkan masyarakat pengguna layanan.

B. Pembahasan

Pelayanan merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh semua orang tanpa terkecuali. Pelayanan publik merupakan suatu produk yang harus disediakan pemerintah untuk masyarakat sebagai pemecahan masalah atas apa yang diperlukan. Maka dari itu setiap birokrasi berwenang memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan juga prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh maka yang menjadi dasar teori dalam mencari data yang telah penulis dapatkan yaitu berdasarkan peraturan menteri dalam negeri Nomor 02 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) yang diterbitkan pada 14 Januari 2016.

Menurut permendagri tersebut diketahui bahwa telah menjadi kebijakan pemerintah bahwa semenjak 14 Januari 2016, seluruh anak mulai dari bayi yang baru lahir hingga anak yang berusia 17 (tujuhbelas) tahun kurang sehari diwajibkan memiliki Kartu Tanpa Penduduk dengan nama lain yaitu Kartu Identitas Anak (KIA). Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dan pelayanan bagi anak-anak karena KIA dapat memberikan hak dan perlindungan terhadap anak. Maka dari itu pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas untuk anak dalam penelitian ini berdasarkan Kepmen Pan Nomor 63 Tahun 2003.

Adapun pedoman umum pelayanan publik berdasarkan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sekurang-kurangnya harus memuat yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan dan Sarana prasarana pelayanan.

Prosedur pelayanan mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dapat diketahui melalui informasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil disana sudah dimuat mengenai bagaimana tata cara dan prosedur pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) yang mana di dalamnya memuat tata cara pengajuan permohonan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil dan pengaduan pelayanan. Dan untuk sementara ini prosedur pelayanan pembuatan KIA dapat juga diurus secara online melalui Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile disebabkan oleh adanya penyebaran penyakit/virus Covid-19 maka pemerintah membuat kebijakan baru untuk mengurangi aktivitas masyarakat yang menimbulkan kerumunan atau keramaian. Penerapan sistem pelayanan secara online ini cukup membantu masyarakat maupun pihak instansi pemerintah Kota Banjarbaru khususnya di Kantor Kecamatan Landasan Ulin. Respon masyarakat mengenai kebijakan ini cukup baik dan dianggap bisa memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di masa pandemi yang masih ada sampai saat ini. Dengan adanya perubahan mengenai prosedur pelayanan ini tidak berdampak buruk ataupun berbeda dengan pelayanan secara manual tata cara yang ada di dalamnya masih sama, perbedaannya hanya pada saat mengurus KIA secara manual pemohon diminta untuk mengisi blanko dan juga diantaranya ada yang diminta membawa surat pengantar dari RT/RW terlebih dahulu akan tetapi dengan adanya sistem online ini masyarakat bisa langsung mengajukan sendiri dengan membuat akun terlebih dahulu, kemudian login menggunakan akun tersebut dan terakhir masukkan persyaratan Kartu Identitas Anak

(KIA) yang diminta. Hal ini sangat mudah asal pengguna layanan sudah tahu arahan dan cara menggunakan aplikasinya.

Persyaratan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kantor Kecamatan Landasan Ulin yaitu dimulai dari Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, KTP kedua orang tua/wali dan foto berukuran 2x3 (2 lembar) bagi anak yang berusia lima tahun ke atas. Persyaratan yang diberitahukan oleh pegawai dalam pelaksanaan pelayanan KIA di Kecamatan Landasan Ulin cukup jelas dan mudah untuk dipenuhi. Hanya saja yang menjadi kekurangannya yaitu persyaratan foto. Pemohon diwajibkan membawa foto sebagai persyaratan terakhir karena di Kecamatan sendiri belum menyediakan media/alat untuk perekaman. Beberapa masyarakat menyayangkan hal tersebut akan tetapi dengan adanya kebijakan pemerintah mengenai pelayanan secara online sekarang ini banyak dari masyarakat yang merasa senang dan dimudahkan untuk melakukan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Waktu penyelesaian, dalam setiap pelayanan publik memiliki penyelesaian yang berbeda. Tergantung kepada pelayanan apa yang diajukan oleh masyarakat. Tetapi pada umumnya waktu penyelesaian dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) tergantung dari kelengkapan persyaratan yang telah diserahkan oleh pemohon. Dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) memiliki persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan. Waktu yang ditetapkan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) kurang lebih 3 hari kerja baik itu secara manual maupun online. Terkecuali jika terdapat hambatan/halangan dalam pelaksanaan pembuatan KIA. Tetapi dalam hal ini pegawai selalu berusaha agar penyelesaiannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, karena jika waktu penyelesaiannya terlalau lama ini akan mengakibatkan keluhan yang ditimbulkan oleh masyarakat pengguna layanan. Dari berbagai pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan KIA di Kecamatan Landasan Ulin cukup baik dalam ketepatan waktu penyelesaiannya. Terdapat hambatan kecil yang menimbulkan pekerjaan tertunda karena Sebagian dari masyarakat tidak mengetahui perubahan kerja pegawai pada saat itu yaitu WFH dan WFO, sehingga ada Sebagian pegawai yang tidak masuk karena bekerja dari rumah. Hal ini menyebabkan pekerjaan menjadi tertunda pelaksanaannya karena operator di bagian pelayanan pada saat itu tidak sedang bekerja di Kantor, kemudian berkas persyaratan diterima terlebih dahulu menunggu waktu pegawai yang bersangkutan bekerja di kantor Kecamatan.

Biaya pelayanan yaitu tarif yang dikeluarkan oleh pengguna layana dalam melakukan suatu pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak dipungut biaya apapun (gratis) sudah menjadi keputusan pemerintah sendiri mengenai biaya pelayanan ini. Petugas juga menerapkan hal tersebut dalam memberikan pelayanan KIA. Kewajaran biaya dalam pembuatan KIA tidak bisa juga dikatakan wajar/tidak. Karena tidak ada nominal biaya untuk kepengurusannya.

Sarana prasarana yaitu berupa alat/media yang digunakan untuk mendukung proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dapat diketahui bahwa sarana prasarana pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Landasan Ulin cukup baik. Sarana prasarana pendukung yang tersedia yaitu seperti ruang pelayanan yang menjadi sarana prasarana utama, ruang tunggu, meja, kursi, komputer, dll. Semua media/alat tersebut masih bisa digunakan dan dapat berfungsi dengan baik. Yang menjadi kekurangan dalam

pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu belum tersedianya perekaman untuk KIA tersebut di Kantor Kecamatan Landasan Ulin jadi pegawai sendiri yang menguruskan hal tersebut dengan beberapa instansi lainnya seperti Kelurahan, desa dan Dukcapil. Namun hal tersebut bukan masalah besar karena sekarang pemerintah menyediakan sarana prasarana berupa media aplikasi sehingga pelayanan Kartu Identitas Anak juga bisa diurus secara online kemudian juga untuk memudahkan masyarakat pengguna layanan pemerintah membuat kebijakan seperti menyelenggarakan perekaman dan pembuatan Kartu Identitas Anak di sekolah-sekolah agar banyak anak yang memiliki Kartu Identitas Anak jadi orang tua/anak tidak perlu lagi bersusah payah untuk mengurus KIA dan tidak ada alasan lagi bagi anak belum memiliki Kartu Identitas.

KESIMPULAN

Simpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini berdasarkan hasil pembahasan dari kelima aspek yang menjadi penilaian terhadap Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru, maka peneliti memeberika kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek prosedur pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin berisi tahapan-tahapan atau tata cara mengenai bagaimana pengajuan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Yang mana dapat diketahui tahapan-tahapan tersebut berisi: Tahap pertama: pemohon atau orang tua menyerahkan persyaratan penerbitan Kartu Identitas Anak, Tahap kedua: Kecamatan/kelurahan menguruskan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk kemudian Ditanda tangani oleh kepala dinas dan Tahap yang terakhir: Penyelesaian, apabila semua berkas telah diurus sebagaimana seperti ketentuan yang berlaku maka Kartu Identitas Anak (KIA) akan diberikan kepada pemohon atau orang tua yang bersangkutan di Kantor Dinas/Kecamatan atau Desa/Kelurahan. Untuk pengajuan secara online tata cara nya yaitu: pemohon mendownload Aplikasi Dukcapil Banjarbaru Mobile, kemudian membuat akun selanjutnya login atau memasukkan akun terakhir telusuri halaman pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak serta masukkan semua persyaratan yang diminta sampai proses penyelesaian.
2. Aspek persyaratan pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin, yang pertama persyaratan yang harus disediakan oleh pemohon yaitu: Akte Kelahiran, jika si anak belum memiliki akte kelahiran maka akan disarankan untuk mengajukan pembuatan akte kelahiran terlebih dahulu. Kemudian selanjutnya KTP orang tua, Kartu Keluarga, yang terakhir pas foto ukuran 2x3 (2 lembar) bagi anak yang berusia lima tahun keatas. Mengenai kejelasan persyaratan pelayanan sudah cukup jelas oleh petugas kepada masyarakat pengguna layanan. Kekurangannya hanya satu yaitu ada anak yang belum memiliki Akte Kelahiran, maka dari itu sangat dianjurkan bagi anak yag ingin membuat KIA untuk mengurus Akte kelahiran terlebih dahulu.
3. Aspek waktu penyelesaian pelayanan Kartu identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Landasan Ulin pada umumnya maksimal 5 (lima) hari kerja baik secara manual maupun online melaui aplikasi. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan juga penyelesaiannya

sekitar 3 (tiga) hari kerja. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) terbilang baik dan cukup memuaskan masyarakat pengguna layanan.

4. Aspek biaya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Landasan Ulin ataupun instansi lainnya tidak ada ataupun gratis. Petugas juga tidak pernah meminta biaya pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan. Maka dari itu kepastian ataupun kewajiban dalam hal biaya pada pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak bisa dikatakan wajar atau tidak, karena memang tidak ada nominal harga untuk pelayanan tersebut.
5. Sarana prasarana pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin terbilang sudah cukup baik dan memadai. Berbagai sarana prasarana yang tersedia juga masih berfungsi dengan baik. Hanya saja untuk perekaman langsung belum tersedia di Kantor Kecamatan Landasan Ulin. Akan tetapi hal tersebut tidak menjadi penghambat karena persyaratan berupa foto bisa di sediakan oleh pemohon. Terlebih lagi dengan adanya media pendukung pelayanan secara online yaitu Dukcapil Banjarbaru Mobile yang bisa langsung digunakan oleh masyarakat pengguna layanan, hal tersebut memberikan kemudahan dan bantuan pelayanan secara cepat, praktis dan baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2003. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta Bahrein, T Sugihen. 1997. Sosiologi Pedesaan. Jakarta: Balai Pustaka.
- Beratha. I Nyoman. 1982. Masyarakat Desa dan Pembangunan Desa. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Bintarto. 1989. Interaksi Desa Kota dan Permasalahannya. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Djaman, Satori. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Kozinets, R. V. (2018). *Netnography for management and business research*. The Sage handbook of qualitative business and management research methods. London: Sage.
- Miles, M B, Huberman, A.M. 2014. Analisis Data Kualitatif, Edisi 3. USA Moejarto, T. 1995. Politik Pembangunan, Analisis, Arah, Dan Strategi. Yogyakarta, PT. Tiara Wacana Yogya.
- Moleong, Lexy J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Santropoerto, Santoso. 1988. Partisipasi, Komunilasi, Persuasi, dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional. Alumni Bandung.
- Soleiman, Holil. 1980. Partisipasi Sosial di Dunnia Usaha Kesejahteraan Sosial. Bandung.

- Supriatna, Tjahya. 2003. Strategi Pembangunan dan Kemiskinan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Thresia, Aprilia. 2014. Pembangunan Berbasis Masyarakat. Bandung: Alfabeta
- Yuwono, Teguh. 2001. Manajeme Otonomi Daerah, Membangun Daerah Berdasarkan Paradigma Baru. Semarang: Ciyapps Diponegoro Universiti.