

ABSTRAK

Inggit Dwi Utami: “Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) bahwa pemberian identitas kependudukan kepada anak bertujuan untuk peningkatan pendataan, perlindungan dan kemudahan dalam memberi pelayanan publik kepada anak demi mewujudkan hak terbaik anak. Adapun lembaga pelaksana yang menyelenggarakan pelayanan KIA ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di Kota Bandung cakupan anak yang memiliki KIA masih rendah dimana belum semua anak mendapatkan haknya untuk memiliki KIA. Hal tersebut merupakan masalah yang melatarbelakangi penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Birokrasi dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan meliputi sumber data primer yang diperoleh langsung dari tempat penelitian dan data sekunder dari berbagai sumber yang telah ada. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan triangulasi yang terdiri dari tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Dwiyanto yang terdiri dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi dalam pelayanan KIA (Kartu Identitas Anak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dilihat dari indikator produktivitas sudah cukup produktif dan efektif dimana penerbitan KIA sesuai dengan perencanaan program yang telah ditetapkan. Dari kualitas layanan sudah cukup baik, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur dan persyaratan dalam pembuatan KIA yang dinilai cukup mudah, waktu pelayanan yang dinilai sudah cukup cepat, dan petugas pelayanan yang sudah ramah dalam melayani. Dari aspek responsivitas sudah cukup responsif dalam menanggapi berbagai pengaduan termasuk pengaduan keluhan yang disampaikan masyarakat pemohon. Dilihat dari aspek responsibilitas belum sepenuhnya baik walaupun penyelenggaraan pelayanan KIA sudah sesuai dengan regulasi yang mengaturnya yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), namun pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan Disdukcapil terkait dengan waktu pelayanan masih adanya keterlambatan waktu pelayanan. Dan dari segi akuntabilitas sudah adanya kesesuaian dengan ukuran-ukuran yang berlaku di luar organisasi yang dimiliki stakeholders dan adanya transparansi informasi pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan KIA.

Kata Kunci: Kinerja birokrasi, Pelayanan, Kartu Identitas Anak (KIA)

ABSTRACT

Inggit Dwi Utami: Service Performance in Making KIA (Child Identity Card) at Departement of Population and Civil Regristation of Bandung City

According to the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 2 of 2016 concerning Child Identity Cards (KIA) that granting population identity to children aims to increase data collection, protection and convenience in providing public services to children in order to realize the best rights of children. The implementing agency that carries out KIA services is carried out by the Population and Civil Registration Agency. In the city of Bandung the coverage of children who have KIA is still low where not all children have the right to have MCH. This is the problem behind this research which aims to find out how the Service Performance at the Population and Civil Registration Service is in making KIA.

This study uses a descriptive method with a qualitative approach. Sources of data used include primary data sources obtained directly from the research site and secondary data from various existing sources. Data collection techniques are by means of interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is triangulation which consists of three steps, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The theory used in this research is Dwiyanto's theory which consists of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability.

The results showed that the performance of the bureaucracy in the service of KIA (Child Identity Card) at the Department of Population and Civil Registration of the City of Bandung seen from the productivity indicators was quite productive where the issuance of KIA was in accordance with the predetermined program planning. From the service quality it is quite good, the community is satisfied with the services provided because the procedures and requirements in making KIA are considered quite easy, the service time is considered fast enough, and the service officers are friendly in serving. From the aspect of responsiveness, it has been quite responsive in responding to various complaints, including complaints submitted by the applicant community. Judging from the aspect of responsibility, it is not entirely good even though the implementation of KIA services is in accordance with the regulations that govern it, namely the Minister of Home Affairs Regulation Number 02 of 2016 concerning Child Identity Cards (KIA), but its implementation is not yet fully in accordance with the service standards set by the Disdukcapil related to service time. there is a delay in service time. And in terms of accountability, there is conformity with the applicable measures outside the organization owned by stakeholders and there is transparency of service information and the implementation of KIA services.

Keywords: Bureaucracy, Perfomance, Public service, Child Identitiy Card (KIA)