

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM
MENINGKATKAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS
ANAK (KIA) DI DISDUKCAPIL KOTA BALIKPAPAN**

Azari Pradya Devi Shavira, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 4, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcapil Kota Balikpapan

Pengarang : Azari Pradya Devi Shavira

NIM : 1902016027

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 13 September 2023
Pembimbing,



Dr. Enos Paselle, M.AP.
NIP 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	
Volume	: 11	
Nomor	: 4	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 872-882	
		Koordinator Program Studi Administrasi Publik Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003

EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DISDUKCAPIL KOTA BALIKPAPAN

Azari Pradya Devi Shavira¹, Enos Paselle²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan jemput bola yang dilakukan dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) dan mengetahui faktor pendukung serta faktor penghambat dalam pelayanan jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA). Metode penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, lokus penelitian di Disdukcapil Kota Balikpapan, fokus penelitian terdapat dua hal, yaitu: efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam pelayanan jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA), dan model analisis data yang digunakan milik Milles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola berhasil meningkatkan capaian target kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA), hal tersebut dibuktikan dengan mengukur dari beberapa indikator efektivitas milik Budiani, yaitu: ketepatan sasaran program yang sudah sesuai untuk anak usia 0-17 tahun kurang satu hari, sosialisasi program yang dilakukan melalui media sosial dan kerja sama dengan beberapa pihak lainnya, tujuan program yang mampu mencapai target kepemilikan KIA di kota Balikpapan pada tahun 2022 sebanyak 66,20% dari target nasional 62%, dan pemantauan program juga sudah dilakukan dengan baik melalui pembagian tugas masing-masing. Selain itu, untuk faktor pendukung dengan memiliki sarana prasarana yang lengkap dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah kompeten di bidangnya. Sedangkan, faktor penghambat apabila terjadi hilang jaringan, terjadi hujan yang menyebabkan tertunda pelayanan jemput bola, dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melakukan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Kata Kunci : *Pelayanan Jemput Bola, Capaian Target, Kartu Identitas Anak*

Pendahuluan

Administrasi kependudukan di Indonesia mempunyai fungsi penting dalam pemerintahan dan pembangunan di suatu daerah. Penyelenggaraan dalam administrasi kependudukan ialah bentuk perwujudan hak sebagai masyarakat untuk menerima pelayanan serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan juga

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: azarishavari22@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

merupakan kegiatan pelayanan dalam melakukan pendataan dokumen kependudukan, berupa pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan lain-lain.

Pemerintah melalui layanan administrasi kependudukan juga berwenang untuk mengatur perlindungan anak melalui pemberian kepemilikan identitas, sesuai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) yang menuturkan bahwa Pemerintah berkewajiban memenuhi hak warga negara dan memberikan upaya perlindungan kepada anak berusia kurang dari 17 tahun yang belum memiliki identitas penduduk. Pemerintah menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk usia 0-17 tahun kurang 1 (satu) hari dengan tujuan untuk mencegah adanya kegiatan perdagangan anak, memudahkan pembuatan rekening untuk anak, memudahkan pelayanan publik dalam kegiatan pendidikan atau kesehatan, dan juga sebagai alat identifikasi diri anak.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Disdukcapil Kota Balikpapan bahwa kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) masih rendah kepemilikannya tetapi sudah mulai meningkat walaupun belum mencapai jumlah keseluruhan anak di Kota Balikpapan dan target yang sudah ditentukan, penyebabnya karena sebagian masyarakat masih pasif dalam mengurusnya serta belum merasakan manfaat dan fungsi penting dari adanya Kartu Identitas Anak (KIA). Hal tersebut dibuktikan sejak tahun 2018 jumlah anak 154.783 jiwa hanya 1.284 yang baru memiliki KIA dengan persentase kepemilikan 0,83%, tahun 2019 jumlah anak 180.128 jiwa hanya 44.635 yang baru memiliki KIA dengan persentase kepemilikan 24,78%, dan di tahun 2020 karena pandemi *Covid-19* pelayanan jemput bola terpaksa berhenti dan mengakibatkan rendahnya capaian kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA), dan tahun 2021 jumlah anak 209.691 jiwa yang baru memiliki hanya 118.279 dengan persentase kepemilikan 56,41%. Berdasarkan data kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Balikpapan bisa dilihat bahwa setiap tahun jumlah KIA yang terbit meningkat, walaupun belum mencapai target keseluruhan jumlah anak yang ada. Hal tersebut membuktikan bahwa permasalahan tersebut yakni masih rendahnya kesadaran dalam mengurus pendaftaran dan kurangnya sosialisasi secara luas kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA).

Dari permasalahan yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Balikpapan? dan apa faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas pelayanan jemput bola yang dilakukan Disdukcapil dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Balikpapan?

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Safroni dan Ladzi dalam Revida, dkk (2021:82) menegaskan bahwa, manajemen publik selalu dikaitkan dengan manajemen organisasi pemerintah. Manajemen adalah kajian dalam bidang studi gagasan-gagasan umum sebuah instansi dan bagian kesatuan antara manfaat manajemen, yaitu: *planning*, *organizing*, dan *controlling*, untuk di sisi sebaliknya berupa SDM, keuangan, jasmani, pemberitahuan dan politik. Keban dalam Sudarmanto, dkk (2020:3) mengemukakan bahwa, manajemen publik berbeda dengan “*policy analisis*”, administrasi publik, dan rancangan terbaru. Namun, manajemen publik ialah sebuah penataan yang terkait dengan persoalan yang ada di umum (publik) untuk menopang kemampuan kerja pemerintah dalam perwujudan pengaturan sebuah instansi.

Berdasarkan beberapa pandangan para pakar mengenai manajemen pelayanan publik, ialah tahapan dalam merancang, mewujudkan, memberi petunjuk, serta mengatur penyelesaian beberapa kegiatan pelayanan untuk menggapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya dan memenuhi kepuasan pihak pelanggan dalam pelayanan publik.

Pelayanan Publik

Berlandaskan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menuturkan yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah aktivitas atau susunan kegiatan dalam program mencukupi kebutuhan pelayanan sesuai dengan kaidah perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang di fasilitasi oleh penyusun pelayanan publik. Sinambela dalam Mustanir (2022:20) mendefinisikan bahwa, pelayanan publik ialah mewujudkan layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu lembaga sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditentukan.

Berdasarkan beberapa pandangan para pakar mengenai pelayanan publik, bahwa hal tersebut ialah suatu kegiatan dalam menciptakan layanan untuk memenuhi kebutuhan banyak orang melalui cakupan barang, jasa, dan layanan administratif yang bermaksud untuk meningkatkan akuntabilitas dengan menerapkan susunan tata cara serta aturan yang sudah dibuat.

Efektivitas

Menurut Pekei (2016:69) Efektivitas adalah ikatan antara hasil dan arah yang dituju atau bisa dikemukakan dalam arti ukuran seberapa jauh tingkat hasil, kebijakan dan metode dari sebuah lembaga. Efektivitas juga berkaitan dengan tingkatan keberhasilan suatu perwujudan rencana yang telah diterapkan pada sektor publik, sehingga suatu kegiatan disebut efektif apabila kegiatan tersebut memiliki dampak besar dalam potensi mengadakan pelayanan masyarakat yang menjadi tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Budiani dalam Jibril (2017:3-4) mengemukakan bahwa, efektivitas program dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program merupakan gambaran kesesuaian peserta dalam sebuah program agar bisa tepat sasaran dengan yang sudah direncanakan sebelumnya.
2. Sosialisasi Program ialah sebagai bentuk kemahiran pelaksana program untuk menyebarkan informasi berupa sosialisasi tentang pelaksanaan kegiatan agar bisa tersampaikan kepada masyarakat dan sasaran yang dituju dalam sebuah perencanaan.
3. Tujuan Program adalah kesesuaian antara hasil yang sudah direncanakan dalam sebuah program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan Program merupakan aktivitas yang dilaksanakan setelah terselenggara untuk memberikan perhatian kepada peserta program.

Berdasarkan definisi dan indikator efektivitas, dapat disimpulkan bahwa suatu standar ukuran yang digunakan untuk mendeskripsikan tahap keberhasilan organisasi atau instansi dalam menggapai tujuan yang sudah diterapkan sejak awal, sehingga kegiatan dapat dikatakan efektif jika memiliki dampak besar dalam mencapai sasaran yang dituju.

Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, menerangkan bahwa susunan kegiatan dalam pengaturan, sistematisasi urusan dokumen, dan data kependudukan dengan cara pendataan penduduk, pencatatan sipil, pengendalian pemberitahuan administrasi kependudukan serta pemanfaatan produknya untuk layanan publik dan pengelolaan sektor lain.

Jemput Bola

Dilansir dari www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id mengemukakan bahwa jemput bola merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh tim jemput bola dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti kecamatan, desa, dan lapas, dan lokasi strategis lainnya. Wijoyo (2021:29) menuturkan bahwa, strategi pemasaran jemput bola ialah bentuk yang dilakukan penjual atau penyedia layanan dengan melakukan pemasaran produk yang berkunjung langsung ke calon konsumen.

Berdasarkan definisi di atas mengenai layanan jemput bola, pada dasarnya jemput bola memang berhubungan erat dengan pemasaran atau disebut dengan *personal selling* yaitu pertemuan antara penjual dan pelanggan dalam memasarkan produknya agar tertarik membeli, hubungannya erat dengan pelayanan publik karena persamaan konsep pertemuan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat dengan mengunjungi secara langsung dalam memberikan pelayanan terkait dengan administrasi kependudukan seperti: *KTP-el*, Kartu Identitas Anak (KIA), dan lain-lain.

Kartu Identitas Anak (KIA)

Berlandaskan dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) ialah bentuk identitas formal sebagai petunjuk jati diri anak

yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak mempunyai identitas penduduk, diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota serta terhubung dengan perangkat Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan. Manfaat dan kegunaannya, yakni: menambah tingkatan pendataan warga negara, upaya pemeliharaan dan pelayanan untuk publik, dan memenuhi hak konstitusional warga negara. Selain itu, dilansir dari <https://indonesiabaik.id/> KIA tidak hanya sebagai pendataan kependudukan tetapi juga dimanfaatkan sebagai identitas untuk mencegah adanya perdagangan anak, ketentuan dalam mengurus administrasi bank, syarat pengurusan imigrasi untuk anak, mengurus pendaftaran sekolah, dan mengurus BPJS (asuransi) anak.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah pengukuran yang dilakukan untuk melihat keberhasilan dalam memenuhi pelayanan publik kepada masyarakat yang bertujuan mencapai sasaran kepemilikan KIA agar bisa lebih meningkat dari sebelumnya, dalam hal ini dilakukan dengan berkeliling ke beberapa lokasi memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara lebih dalam dan sistematis sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Beberapa fokus penelitian yang sudah dirumuskan, sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcapil Kota Balikpapan yang diukur menggunakan indikator efektivitas menurut Budiani dalam Jibril (2017:3-4), yaitu: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.
2. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcapil Kota Balikpapan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Key informan dalam data primer, yaitu: Kepala Disdukcapil Kota Balikpapan, Sekretaris Disdukcapil Kota Balikpapan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Tim Jemput Bola Disdukcapil Kota Balikpapan, dan Orang Tua/Wali dari anak yang memiliki KIA. Teknik pengumpulan data melalui purposive sampling, melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Teknik analisis data menggunakan milik Milles dan Huberman dalam Wijaya (2020:87-89), yang mencetuskan bahwa analisis data kualitatif digunakan dengan cara saling berkaitan dan berlanjut terus-menerus hingga selesai mengakibatkan data nya jenuh. Analisis data kualitatif yang dilakukan dalam penelitian ini terdapat

tiga tahapan, yaitu: reduksi data, *display* data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcapil Kota Balikpapan

Dalam hal ini, pelayanan jemput bola dalam meningkatkan Kartu Identitas Anak (KIA) dianalisis menggunakan indikator efektivitas milik Budiani dalam Jibril (2017:3-4), sebagai berikut:

a. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah melihat bagaimana kesesuaian peserta dalam sebuah program agar bisa tepat sasaran dengan yang sudah direncanakan sebelumnya. Sasaran program yang dimaksud adalah jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) yang diadakan oleh pihak Disdukcapil Kota Balikpapan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan secara langsung tanpa membuang waktu dan mengetahui seberapa tepat sasaran masyarakat yang dituju melalui adanya pelayanan tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian sasaran penerima Kartu Identitas Anak (KIA) adalah anak yang berusia 0-17 tahun kurang 1 hari dan khusus untuk pelayanan jemput bola sasarannya anak-anak yang berusia di atas 5-16 tahun yang saat ini berusia sekolah SD dan SMP, sedangkan usia 0-5 tahun lebih ditekankan kepada layanan rumah sakit.

Sejauh ini program jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) ini telah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan sasaran usia yang ditetapkan berdasarkan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 yakni 0-17 tahun. Walaupun masih belum mencakup keseluruhan anak yang ada di Balikpapan untuk memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), tetapi sudah mencapai target 62% dan berhasil melampaui target nasional 66,20%. Disdukcapil Kota Balikpapan telah berusaha secara maksimal agar bisa mencapai target sasaran yang sudah ditetapkan melalui kerja sama dengan beberapa pihak, seperti: pelayanan rumah sakit apabila ada kelahiran, kerjasama dengan pihak OSIS SMP, jemput bola di kelurahan, sekolah, membuka *tenant* di *mall* atau beberapa pameran, dan kerja sama dengan memberikan diskon ke beberapa hotel atau pun wahana permainan anak di Balikpapan bagi yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA).

Maka dari itu, hal tersebut yang dapat membantu ketepatan sasaran program Disdukcapil Kota Balikpapan agar tercapai dengan baik dan untuk masyarakat khususnya anak usia 0-17 tahun kurang dari satu hari bisa mendapatkan pelayanan secara merata dengan baik melalui jemput bola yang diadakan Disdukcapil Kota Balikpapan. Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program konsep Budiani dengan penelitian yang dilakukan sudah sejalan karena ketepatan sasaran dalam program jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) yang direncanakan telah sesuai yakni untuk usia anak 0-17 tahun.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah kemahiran pelaksana program untuk menyebarkan informasi berupa sosialisasi tentang pelaksanaan kegiatan agar bisa tersampaikan kepada masyarakat dan sasaran yang dituju dalam sebuah perencanaan. Hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana Disdukcapil Kota Balikpapan memiliki kesanggupan untuk memberikan informasi melalui sosialisasi tentang Kartu Identitas Anak (KIA) dan pelayanan jemput bola yang akan dilaksanakan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, pihak Disdukcapil Kota Balikpapan telah melakukan sosialisasi, yaitu: sosialisasi melalui kesempatan saat menjadi narasumber seminar di kelurahan, sosialisasi melalui *talkshow* di radio yang tayang di *youtube*, sosialisasi melalui *Whatsapp* grup yang tersambung kepada pihak kelurahan dan RT setempat, serta sosialisasi melalui media sosial *Instagram*, *facebook*, dan *website* Disdukcapil Balikpapan.

Sosialisasi yang dilakukan sudah baik melalui berbagai kesempatan atau media sosial, bahkan menjelaskan dengan detail prosedur dan persyaratan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dan membagikan jadwal saat diadakan pelayanan jemput bola di kelurahan, sedangkan jadwal jemput bola di sekolah sudah dikordinasikan terlebih dahulu kepada pihak sekolah agar siswa bisa mempersiapkan berkas yang dibutuhkan. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang pasif dalam mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) walaupun sudah dilakukan inovasi secara online ataupun jemput bola karena masyarakat khususnya orang tua masih belum terlalu mengetahui manfaat dari memiliki kartu tersebut.

Sebaiknya, pihak Disdukcapil Kota Balikpapan perlu meningkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat tentang manfaat pentingnya memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) karena kebanyakan orang tua justru baru mengetahui kartu tersebut saat diminta membawa berkas yang dibutuhkan untuk melakukan perekaman Kartu Identitas Anak (KIA) di sekolah. Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa sosialisasi program konsep Budiani telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan karena kemampuan pelaksana program yaitu pihak Disdukcapil Kota Balikpapan telah melakukan sosialisasi Kartu identitas Anak (KIA) melalui berbagai media dan bekerja sama dengan banyak pihak.

c. Tujuan Program

Tujuan program adalah melihat bagaimana kesesuaian antara hasil yang sudah direncanakan dalam sebuah program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana target pelayanan jemput bola mampu dicapai sesuai dengan yang direncanakan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan.

Oleh karena itu, tujuan dari adanya jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) ini adalah memberikan kemudahan kepada seluruh anak-anak khususnya usia 0-16 tahun agar bisa mengakses layanan pemerintah pendaftaran sekolah, pembuatan BPJS, dan pelayanan pembukaan rekening di bank untuk anak. Selain

itu, jemput bola ini khususnya untuk anak yang bersekolah memudahkan jangkauan karena tidak perlu meluangkan waktu saat sekolah hanya untuk ke Disdukcapil dan memudahkan juga bagi orang tuanya yang sibuk bekerja.

Sejauh ini tujuan program jemput bola yang dilaksanakan Disdukcapil Kota Balikpapan sudah terpenuhi, hal tersebut dapat dibuktikan dengan meningkatnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Balikpapan, walaupun mungkin belum secara keseluruhan tetapi sudah melebihi target di tahun 2022 sebanyak 66,20% dari target nasional 62%. Pihak Disdukcapil Kota Balikpapan terus berusaha dengan maksimal mencapai tujuan dari jemput bola ini agar seluruh anak memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) dan bisa memperoleh hak mereka.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa tujuan program konsep Budiani telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan karena kesesuaian antara target yang ditetapkan nasional sebanyak 62%, sedangkan hasil yang diperoleh Disdukcapil Kota Balikpapan mampu melampaui target sebanyak 66,20% hingga tahun 2022.

d. Pemantauan Program

Pemantauan program adalah aktivitas yang dilaksanakan setelah terselenggaranya program sebagai bentuk kepedulian kepada peserta program. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peninjauan yang dilakukan dalam kegiatan pelayanan jemput bola sebagai wujud rasa peduli kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dan memastikan bahwa pelayanan jemput bola berjalan dengan baik karena adanya pemantauan.

Oleh karena itu, pemantauan pelayanan jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) dilakukan dengan cara langsung dan tidak langsung. Pemantauan secara langsung dilakukan dengan melakukan dokumentasi di lapangan, kemudian dikirim grup *Whatsapp* pejabat Disdukcapil sebagai laporan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Pendataan Penduduk sebagai Tim Jemput Bola, dan beberapa Kepala Seksi yang diberi tugas. Sedangkan, pemantauan tidak langsung dilakukan oleh Kepala dan Sekretaris Disdukcapil Kota Balikpapan dengan memantau secara *online* dan menerima laporan melalui *Whatsapp* pejabat Disdukcapil Balikpapan. Kepala Dinas dan Sekretaris tidak bisa hadir secara langsung saat jemput bola karena sering ada kegiatan rapat, maka dari itu hanya memantau dari jauh. Selain itu, evaluasi yang dilakukan untuk pelayanan jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) ini yaitu: melakukan inovasi kerja sama dengan rumah sakit dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) saat bayi lahir, untuk SD dan SMP sudah disediakan aplikasi *online* agar bisa membuat dengan mudah, dan untuk layanan jemput bolanya ini tetap berjalan tetapi tidak sebanyak yang dilakukan saat tahun 2022.

Sejauh ini, pemantauan program telah dilakukan dengan baik oleh pihak Disdukcapil Kota Balikpapan serta dibuktikan dengan selalu melakukan evaluasi dan monitoring di setiap kegiatan yang terlampir dalam laporan kinerja instansi pemerintah setiap tahunnya. Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa

pemantauan program konsep Budiani telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan karena setelah terlaksana program jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) pihak Disdukcapil Kota Balikpapan tentu melakukan evaluasi kegiatan serta dalam pelaksanaan pemantauan jemput bola dilakukan secara baik saat program sedang berjalan dengan pembagian tugas kepada Kepala Bidang dan Kepala Seksi. Dengan adanya pemantauan tersebut berdampak kepada efektifnya pelayanan jemput bola Kartu identitas Anak (KIA) yang dijalankan karena setiap kegiatan selalu ada evaluasi dan inovasi agar jemput bola bisa terus meningkat dan capaian target terpenuhi dengan baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcapil Kota Balikpapan.

a. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) faktor pendukung dalam pelayanan ini, yaitu: pertama, target kinerja yang sudah ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Balikpapan, hal tersebut menjadikan semangat para pimpinan dan pegawai untuk mencapai target dalam meningkatkan penilaian yang baik. Kedua, sarana dan prasarana lengkap yang dimiliki berupa alat komputer, mesin cetak foto, dan layanan mobil keliling. Ketiga, adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidangnya yang turut serta dalam pelayanan jemput bola, tentu hal ini yang juga sangat membantu lancarnya kegiatan jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA).

b. Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan pelayanan jemput bola Kartu Identitas Anak (KIA) faktor penghambat yang kemungkinan terjadi yaitu: pertama, apabila jaringan terputus dan untuk mengatasi hambatan jaringan tersebut pihak Disdukcapil Kota Balikpapan memiliki *backup* alat M2M dengan menggunakan kartu telepon yang bisa *mobile* kemana pun, sedangkan jaringan utama nya apabila jemput bola di sekolahan maka menggunakan jaringan dari sekolah tersebut. Kedua, apabila hari hujan maka kegiatan jemput bola tertunda dan untuk mengatasi hal tersebut perlu berkoordinasi lagi dengan pihak kelurahan atau sekolah yang dituju untuk merubah jadwal. Ketiga, rendahnya kesadaran masyarakat yang masih belum mau mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dibahas sebelumnya maka dapat disimpulkan, bahwa pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) sudah berjalan efektif, hal tersebut dibuktikan berdasarkan penilaian indikator yang menyatakan, bahwa ketepatan sasaran program Kartu Identitas Anak (KIA) sudah berjalan dengan baik dan tepat sasaran sesuai dengan kebijakan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 yaitu 0-17 tahun kurang 1 hari, indikator sosialisasi program yang dilakukan

juga sudah tepat yaitu: melalui kesempatan saat menjadi narasumber seminar di kelurahan, melalui *talkshow* di radio yang tayang di *youtube*, melalui *Whatsapp* grup yang tersambung kepada pihak kelurahan dan RT setempat, dan melalui media sosial *Instagram*, *facebook*, dan *website* Disdukcapil Balikpapan, indikator tujuan program jemput bola yang dilaksanakan sudah terpenuhi, hal tersebut dapat dibuktikan dengan meningkatnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Balikpapan yang sudah melebihi target di tahun 2022 sebanyak 66,20% dari target nasional 62%, dan indikator pemantauan program dibagi menjadi dua, yaitu: Pemantauan secara langsung dilakukan dengan melakukan dokumentasi di lapangan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Pendataan Penduduk sebagai Tim Jemput Bola, dan beberapa Kepala Seksi yang diberi tugas. Sedangkan, pemantauan tidak langsung dilakukan oleh Kepala dan Sekretaris Disdukcapil Kota Balikpapan dengan memantau secara *online* dan menerima laporan melalui *Whatsapp* pejabat Disdukcapil Balikpapan.

Untuk faktor pendukung dari pelayanan jemput bola dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA), yaitu: kegigihan dari seluruh pegawai Disdukcapil Kota Balikpapan dalam mencapai target yang ditetapkan, adanya sarana prasarana yang lengkap berupa alat komputer, mesin cetak foto, dan layanan mobil keliling, serta dengan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) tercukupi yang sudah kompeten dalam melaksanakan kegiatan jemput bola tersebut. Sedangkan, untuk faktor penghambatnya, yaitu: apabila terjadi gangguan jaringan, hari hujan yang menyebabkan tertunda pelayanan jemput bola, dan minimnya kesadaran masyarakat untuk mengurus Kartu Identitas Anak (KIA).

Saran

Berkaitan dengan permasalahan minimnya kesadaran masyarakat dalam mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), maka sebaiknya disarankan kepada pihak Disdukcapil Kota Balikpapan, yaitu:

1. Perlu meningkatkan lagi sosialisasi tentang urgensi atau manfaat dari kartu identitas sebagai anak kepada masyarakat daripada membuat regulasi untuk mewajibkan KIA, karena pemahaman yang baik kepada masyarakat menjadikan manfaat tersebut lebih terlihat dan menimbulkan kesadaran untuk mengurusnya.
2. Bekerja sama melalui pihak RT untuk mengunjungi tiap-tiap rumah dalam menyebarkan pamflet atau pihak RT setempat juga bisa menempelkan pamflet informasi tentang manfaat dari kartu identitas sebagai anak di beberapa tempat yang mudah dilihat oleh banyak orang seperti: posyandu, pos ronda, dan tempat lainnya.

Daftar Pustaka

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan. (2021). Rencana Kerja Disdukcapil Kota Balikpapan Tahun 2021. <https://capil.balikpapan.go.id/disdukcapil/programkerja/11/detail>.

- Jibril. (2017). Efektivitas Program Perpuseru di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 6(2), 1-8. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln2adb377f70full.pdf>
- Mustanir. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Pekei. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta: Taushia
- Pelayanan Jemput Bola - Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, <https://www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id/inovasi/pelayanan-jemput-bola>.
- Penuhi Hak Anak dengan Kartu Identitas Anak (KIA). <https://indonesiabaik.id/infografis/penuhi-hak-anak-dengan-kartu-identitas-anak-kia>.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- Revida, dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Sudarmanto, dkk. (2020). *Manajemen Sektor Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Wijaya. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Wijoyo. (2021). *Strategi Pemasaran UMKM di Masa Pandemi*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.