

**Inovasi Aplikasi Whatsapp Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak:
Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang**

¹Muhamad Arham, Udin Syamsudin, TB Yudi Muhtadi

Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang, Indonesia; muhamadarhamm132@gmail.com

Received: March 28, 2023; In Revised: April 30, 2023; Accepted: May 29, 2023

Abstract

This study aims to find out how public service innovation is as an effort to improve the quality of public services in making Child Identity Cards (KIA) using the Whatsapp application at the Tangerang Regency Population and Civil Registration Office and to find out the inhibiting factors in the service process for making Child Identity Cards (KIA) in Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency. This type of qualitative descriptive research is used in this study. researchers used a descriptive research pattern. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. The data collection methods in this study are as follows, observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data display and conclusion. The results of the study show that according to the theory of public service innovation according to Bloch (2010) it is concluded that the product indicators show consistent results. Meanwhile, the process, organizational, and communication indicators show results that are not optimal. Inhibiting factors in improving the quality of services for making Child Identity Cards (KIA) using the WhatsApp application include inadequate facilities and infrastructure, low utilization of technology and low public awareness of MCH ownership.

Keywords: Local Government; Public Service Innovation; Application System; Identity Card.

Pendahuluan

Pelayanan publik pada saat ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang terus berkembang secara pesat secara global, pemerintah Indonesia harus bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Maka dari itu pemerintah Indonesia melakukan inovasi yang tercipta untuk memenuhi pelayanan yang lebih optimal dan efisien kepada masyarakat, salah satunya dalam bidang pelayanan publik. Merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di setiap negara atau dapat juga diartikan sebagai sebuah pelayanan kepada konsumen yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Di dalam studi Ilmu Administrasi, maka yang menjadi pelayan adalah pemerintah dan konsumen adalah masyarakat. Agar terbentuk suatu kenyamanan bagi kedua belah pihak maka masyarakat harus mendominasi kondisi yang ada di daerahnya. Dengan adanya kondisi yang pelayanan publik yang kurang baik di suatu daerah maka pemerintah sebagai pelayan dapat memberikan pelayanannya sesuai dengan peran atau tugas yang mereka patuhi.

Di Indonesia pelayanan publik dimuat dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah 'Instansi Pemerintah'. Instansi Pemerintah adalah

sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Adapun pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Instansi Pemerintah dan badan hukum.

Istilah inovasi sudah tidak asing lagi dalam segala aspek kehidupan, merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi berbagai masalah yang melibatkan individu, masyarakat, organisasi, dan negara. Dalam hubungan negara dan publik, negara berperan sebagai fasilitator dan regulator kebijakan publik yang melakukan inovasi sebagai strategis ketika hasil kebijakan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global.

Amanat Undang-Undang Perlindungan Anak pada pasal 5 (Holidin, 2022) menyebutkan Salah satu bentuk perlindungan terhadap hak anak adalah Hak Atas Identitas Anak yaitu Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan. Hak atas identitas adalah hak anak untuk memperoleh nama, kewarganegaraan, dan hubungannya dengan keluarganya, Perwujudan dari identitas anak disebutkan dalam Pasal 27 UU Perlindungan Anak Perubahan 1 Identitas diri setiap Anak harus diberikan sejak kelahirannya yang dituangkan dalam akta kelahiran. Dari pasal tersebut dapat diketahui bahwa identitas anak dibuktikan dengan akta kelahiran. Saat ini perkembangan yang ada, bukti dari identitas anak bukan hanya terbatas pada akta kelahiran tetapi juga Kartu Identitas Anak. Kartu Identitas Anak merupakan kebijakan baru dari Pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.

Pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) (dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Indentitas Anak, Pasal 2).bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara, khususnya bagi anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan.

Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) (Asri Buding dan Sri Nur Sila, 2020) adalah sebagai tanda pengenal atau bukti diri yang sah bagi anak berusia kurang dari 17 tahun. Selain itu, ditargetkan KIA nantinya digunakan sebagai salah satu persyaratan pendaftaran sekolah, dasar pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP) dan dokumen keimigrasian, untuk mengurus klaim santunan kematian bagi Pemegang KIA, untuk mencegah terjadinya perdagangan anak dan untuk berbagai keperluan terkait lainnya yang membutuhkan bukti diri berupa identitas anak.

Dalam merespon kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Pemerintah Kabupaten Tangerang melalui Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Kadisdukcapil) Kabupaten Tangerang, telah membuat inovasi program terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi yaitu inovasi pelayan kependudukan yang memudahkan proses pembuatan dokumen-dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap penduduk diantaranya seperti : Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Penceraian, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI) dan Surat Keterangan Datang WNI (SKDWNI) yang dimana memanfaatkan aplikasi *whatsapp*.

Kabupaten Tangerang merupakan daerah dengan kemajuan teknologi yang cukup maju ditambah pra sarana jaringan internet yang sudah cukup baik. Maka sudah tepat apabila proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) berbasis *online* (*Whatsapp*). Apabila data kependudukan dikelola dengan baik dan sistematis maka berguna untuk mempermudah penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Program pelayanan melalui Aplikasi *Whatsapp* ini merupakan suatu inovasi yang dicetuskan berdasarkan tuntutan program pemerintah pusat, program ini juga merupakan sistem pendaftaran Antrean melalui Chat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Layanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi *Whatsapp* merupakan suatu program dimana masyarakat tidak perlu lagi mengantri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan registrasi atau pendaftaran dalam rangka mengurus dokumen kependudukan. Semua itu dapat dilakukan dengan langkah awal menyiapkan berkas Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk kedua orang tua, dan Foto anak 2x3 berwarna lalu kirim melalui whatsapp kepada admin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kemudian petugas akan meneliti berkas-berkas yang telah dikirim kepada pusat layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Inovasi pelayanan ini untuk mengurangi tingkat kepadatan yang sering terjadi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, dimana sebelum adanya pelayanan *via Whatsapp* ini masyarakat harus mengantri dari dini hari untuk mendapatkan nomor antrian agar tidak menunggu lama dalam pelayanan Administrasi kependudukan. Pelayanan melalui Aplikasi *Whatsapp* ini bekerja hanya pada jam kerja saja dan tetap terkontrol dikarenakan pelayanan ini tidak memakai *botchat* akan tetapi petugas yang telah ditentukan sehingga tidak menumpukkan daftar antrian yang terlalu panjang, dengan demikian pada saat ini masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terlihat rapi dan tidak berdesak-desakan.

Tabel 1

Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK 0-17 TAHUNKURANG SEHARI			JUMLAH PENDUDUK PEMILIK KIA			%
	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH	
BALARAJA	18.326	16.803	35.129	5.005	4.547	9.552	27.19%
JAYANTI	10.168	9.466	19.634	2.122	1.977	4.099	20.88%
TIGARAKSA	24.270	23.004	47.274	9.712	9.666	19.378	40.99%
JAMBE	8.274	7.555	15.829	2.430	2.279	4.709	29.75%
CISOKA	14.085	13.270	27.355	3.461	3.272	6.733	24.61%
KRESEK	10.018	9.370	19.388	2.089	1.990	4.079	21.04%
KRONJO	8.877	8.220	17.097	1.528	1.504	3.032	17.73%
MAUK	13.039	12.265	25.304	3.050	2.907	5.957	23.54%
KEMIRI	7.532	7.015	14.547	1.491	1.362	2.853	19.61%
SUKADIRI	9.209	8.558	17.767	2.395	2,300	4.695	26.43%
RAJEG	25.502	23.576	49.078	3.294	3.001	6.295	12.83%

MINISTRATE

PASAR KEMIS	36.074	33.806	69.880	6.417	6.192	12.609	18.04%
TELUKNAGA	23.792	22.072	45.864	630	562	1.192	2.60%
KOSAMBI	15.665	14.376	30.041	353	347	700	2.33%
PAKUHAJI	17.451	16.265	33.716	801	718	1.519	4.51%
SEPATAN	16.382	15.017	31.399	1.410	1.350	2.760	8.79%
CURUG	23.902	22.356	46.258	2.392	2.358	4.750	10.27%
CIKUPA	30.991	29.052	60.043	5.976	6.150	12.126	20.20%
PANONGAN	19.638	17.802	37.440	2.522	2.541	5.063	13.52%
LEGOK	19.261	17.924	37.185	1.908	1.830	3.738	10.05%

Sumber: DKB Semester II Tahun 2020, 2023

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK 0-17 TAHUN KURANG SEHARI			JUMLAH PENDUDUK PEMILIK KIA			%
	L	P	JUMLAH	L	P	JUMLAH	
PAGEDANGAN	14.992	13.958	28.950	2.028	2.108	4.136	14.29%
CISAUK	13.001	12.291	25.292	2.655	2.623	5.278	20.87%
SUKAMULYA	10.239	9.642	19.881	734	751	1.485	7.47%
KELAPA DUA	20.684	19.315	39.999	3.631	3.643	7.274	18.19%
SINDANG JAYA	14.034	13.471	27.505	1.254	1.245	2.499	9.09%
SEPATAN TIMU	15.147	13.870	29.017	1.001	885	1.886	6.50%
SOLEAR	13.980	12.674	26.654	2.116	2.094	4.210	15.80%
GUNUNG KALE	7.493	7.067	14.560	107	114	221	1.52%
MEKAR BARU	6.364	5.704	12.068	508	522	1.030	8.53%
TOTAL	468.390	435.764	904.154	73.020	70.838	143.858	15.91%

Sumber: DKB Semester II Tahun 2020

Berdasarkan Data yang bersumber dari DKB Tahun 2020 diperoleh bahwa kepemilikan Kartu Identitas Anak Penduduk Kabupaten Tangerang adalah sebesar 15.91%. dengan kepemilikan terbesar berada pada Kecamatan Tigaraksa yaitu sebesar 40.99% dan terkecil berada pada Kecamatan Gunung Kaler yaitu sebesar 1.52%. Namun berdasarkan pengamatan penelitian sementara ditemukan masalah yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan publik menggunakan Aplikasi *Whatsapp* di Kabupaten Tangerang diantaranya Sarana prasarana dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) masih belum memadai, Keterbatasan masyarakat dalam penggunaan pelayanan berbasis digital, Kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA).

Inovasi menurut Damanpour and Aravind (2012) proses dibagi dalam dua kategori yaitu inovasi teknologi dan inovasi organisasi. Pada inovasi proses teknologi mengubah cara produk yang diproduksi dengan memperkenalkan perubahan teknologi sedangkan inovasi organisasi adalah inovasi dalam struktur organisasi, strategi dan proses administrasi.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam dengan mengambil judul “Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Penerapan Aplikasi *Whatsapp* dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang).

Metode Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Aplikasi *Whatsapp* Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Paradigma penelitian kualitatif biasanya dikaitkan dengan penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif analitis, komparatif, menitik beratkan pada makna, dan data yang diperoleh dapat melalui hasil pengamatan dan analisis dokumen. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini. peneliti menggunakan pola penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, Observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, Penyajian Data (*Data Display*) dan penarikan kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan hasil wawancara sehingga peneliti mendapatkan data yang valid serta gambaran yang akan menjawab permasalahan hingga ditarik menjadi kesimpulan lalu disertakan dokumentasi. Selanjutnya pada bab ini menganalisa dari berbagai sisi dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) menggunakan Aplikasi *Whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Untuk mengetahui Inovasi Aplikasi *Whatsapp* Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang) ini menggunakan teori Indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010), antara lain yaitu sebagai berikut, *Product*, *Process*, *Organizational*, dan *Communication*. Berikut hasil wawancara berdasarkan teori menurut Bloch (2010), sebagai berikut:

Product

Produk dapat diartikan sebagai suatu pengenalan barang atau jasa terkait perbaikan dalam akses pelanggan, kemudahan penggunaan dan juga karakteristik fungsional lainnya yang dapat meningkatkan kualitas barang maupun layanan yang ditawarkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan sesuai dengan indikator *product* pada indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010) ini dapat dikatakan sudah dalam kategori baik. Hal ini dilihat dari *product* yang dihasilkan dalam inovasi ini memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Tangerang. Diantaranya Kartu Identitas Anak (KIA) dibutuhkan dalam pendaftaran sekolah, bukti identitas diri saat membuka tabungan atau menabung di bank, bukti pendaftaran BPJS dan lainnya. Kemudian ditambah dengan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) ini dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* sehingga memberikan memudahkan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah dan cepat.

Process

Proses merupakan implementasi metode baru atau peningkatan yang signifikan untuk pembuatan dan penyediaan barang dan jasa. Proses merupakan hasil kreasi dan implementasi, produk layanan dan pengembangan pelayanan baru yang hasil dari pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektifitas dan kualitas hasil. Inovasi diciptakan untuk mempercepat proses pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan masyarakat. Pada inovasi Aplikasi *Whatsapp* Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) memberikan pelayanan yang lebih dinilai cepat dalam layanan pembuatannya dibandingkan dengan layanan manual. Pengoperasian dalam pelayanan *online* sangatlah mudah yaitu dengan aplikasi *whatsapp*. Pelayanan *online* tersebut dapat dipantau langsung oleh masyarakat yang melaksanakan pelayanan, jadi jika terdapat beberapa kekurangan dapat langsung untuk diperbaiki dan dikirimkan kembali. Kemudahan menggunakan aplikasi *whatsapp* guna meningkatkan partisipasi masyarakat membuat KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Kemudahan layanan inovasi tersebut dapat dilihat dari persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur dibawah ini. Persyaratan yang terdiri dari *Soft File* Akta Kelahiran; *Soft File* KTP-el kedua orang tua kandung; *Soft File* Kartu Keluarga (kedua orang tua kandung dalam satu KK); dan Pas foto ukuran 4x6 cm (3 lembar). Adapun Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebagai berikut. 1) KIA untuk anak < 5 tahun 1. Penduduk pemohon melakukan pengajuan permohonan pembuatan KIA melalui *Whatsapp* (0856 9401 2597) dengan format #KIA#NIK#NO_KK#NAMA#DESA#KECAMATAN. 2) Menerima tanggal pengambilan dokumen. 3) Menunggu 14 hari kerja. 4) Menyerahkan bukti tanggal pengambilan dokumen ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. 5) Menerima Kartu Identitas Anak yang sudah jadi.

Tabel 2

Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Melalui *Whatsapp*

Dokumen	Nomer WA	Format
Kartu Keluarga	081282372016	#KK#NO_KK#NAMA KEPALA KE LUARGA#DESA#KECAMATAN
KTP Elektronik	081212492477	#KTP#NIK#NO_KK#NAMA#DESA#KECAMATAN#PEMULA/HILANG/R USAK#
KIA	085694012597	#KIA#NIK#NO_KK#NAMA#DESA#KECAMATAN
Surat Pindah Keluar	081338020399	#SKPWNI#NIKS#NO_KK#NAMA#ALAMAT PINDAH
Surat Pindah Datang	081338020399	#SKDWN#NO-SKPWNI#KEPERLUAN

Sumber: Data Dukcapil Kabupaten Tangerang, 2022

Inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi *whatsapp* ini memiliki perubahan dalam hal sarana, prasarana, maupun sistematika prosedur pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan KIA. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan sesuai dengan indikator *process* pada indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010) ini dapat dikatakan belum optimal hal ini dilihat dari proses layanan yang mudah digunakan oleh masyarakat akan tetapi dalam hal kebutuhan sarana dan prasana bagi masyarakat ini tidak di fasilitasi oleh negara, sehingga hal ini perlu dipertimbangkan lagi karena negara berkewajiban memenuhi sarana dan prasana untuk masyarakat dalam melakukan

pelayanan publik yang baik ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengharuskan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk dalam sarana prasarana yang dibutuhkan dalam layanan publik.

Organizational

Suatu inovasi dibutuhkan perubahan dalam cara kerja yang disusun atau dikelola oleh suatu organisasi. Cara Kerja yang baru akan membutuhkan struktur organisasi baru dan juga pembagian pekerjaan untuk menjalankan program tersebut. Selain pada *organizational* yang baik dalam menentukan keberhasilan sebuah inovasi ditemukan beberapa hambatan dalam menghasilkan sebuah organisasi layanan publik yang baik. Keterbatasan teknologi juga dirasakan oleh masyarakat di Kabupaten Tangerang terutama bagi lansia. Penggunaan media ini tidak merata diberbagai usia. Pengguna internet didominasi oleh masyarakat berumur 25-34 tahun (78%). Sementara itu, penetrasi pengguna internet di kalangan lanjut usia atau lansia (di atas 55 tahun) hanya berjumlah 2%. Salah satu penyebabnya adalah ketimpangan antar generasi yang timbul karena kurangnya keahlian untuk mengakses berbagai macam informasi melalui teknologi digital. Oleh karena itu, kalangan lansia cenderung mengalami gagap teknologi yang lebih besar dibandingkan dengan generasi remaja ketika berhadapan dengan derasnya arus perkembangan teknologi komunikasi.

Selain itu kurangnya kesadaran dari masyarakat masih rendah dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Tidak semua masyarakat di Kabupaten Tangerang terutama di beberapa pelosok desa/kelurahan setiap kecamatan mengetahui KIA, hal ini dilatarbelakangi oleh perbedaan tingkat pendidikan di Kabupaten Tangerang. Apalagi bagi beberapa wilayah yang jangkauan jaringan internetnya kurang baik sehingga untuk mengakses informasi terkait KIA sendiri masih sulit. Masih ditemukan masyarakat yang menganggap bahwa KIA tidak perlu ditertibkan untuk anak yang masih kecil karena pada usia 17 tahun baru dibuatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) padahal tujuan dan fungsinya sama. Hal ini dapat dilihat dari data dibawah ini:

Tabel 3
Jumlah kepemilikan KIA Kabupaten Tangerang Tahun 2019 Semester II s.d Tahun 2022 Semester II

TAHUN	JUMLAH PENDUDUK (JIWA)			PERSENTASE YANG SUDAH MEMILIKI (%)
	WAJIB KIA	SUDAH MEMILIKI	BELUM MEMILIKI	
2019 SMT II	920.419	134.516	785.903	14.45
2020 SMT I	934.210	201.439	732.771	23.01
2020 SMT II	926,313	143,858	782,455	15.53
2021 SMT I	965,526	817,095	148,431	84.63
2021 SMT II	904,154	281,888	622,266	31.18
2022 SMT I	945,187	288,841	656,346	30.56
2022 SMT II	913,290	376,302	536,988	41.20

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tangerang, 2022

Dapat dilihat juga bahwa periode tertinggi kepemilikan KIA yakni pada tahun 2021 Semester I yakni 817.095 sudah memiliki KIA. Lalu di tahun sebelumnya yaitu 2019 Semester II jumlah anak yang belum memiliki KIA adalah yang paling banyak diantara tahun lainnya yakni 785.903. Pada tahun 2019-2020 adalah periode dengan pembuatan KIA paling sedikit

karena bertepatan dengan covid masih melanda di Indonesia. Pada tahun 2022 angka kepemilikan kartu identitas anak (KIA) ini hanya 41.20 % masih dibawah 50 % dalam target kepemilikan kartu identitas anak (KIA) di wilayah Kabupaten Tangerang. Hal ini terjadi karena ditemukan banyak hambatan dalam pelaksanaan program kartu identitas anak (KIA) di Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan sesuai dengan indikator *organizational* pada indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010) ini dapat dikatakan belum optimal hal ini dilihat dari manajemen organisasi yang belum maksimal sehingga menghasilkan beberapa hambatan dalam pelaksanaan inovasi pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi *whatsapp*. Seperti kendala teknologi bagi lansia, fasilitas layanan *online* yang tidak disediakan dan kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA) sehingga hal ini memberikan hasil kepemilikan kartu KIA yang masih rendah di beberapa kecamatan di Kabupaten Tangerang.

Communication

Sebuah Inovasi diciptakan untuk membuat dan membawa perubahan dengan tujuan akhir yaitu untuk mempermudah dan meningkatkan kepuasan masyarakat, oleh sebab itu dibutuhkan komunikasi yang baik dan tepat kepada masyarakat demi terwujudnya dan tercapainya suatu keberhasilan dari suatu program. Komunikasi yang baik juga diupayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Selain itu komunikasi yang baik juga mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu inovasi publik. Dilihat dari beberapa pendapat dari masyarakat terkait dengan inovasi pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi *whatsapp* ini dinilai belum optimal hal ini dilihat dari penggunaan dan kepemilikan KIA yang masih sedikit Kartu Identitas Anak (KIA) ini belum merata penggunaannya. Hal ini dilihat dari capaian kartu identitas anak (KIA) di Kabupaten Tangerang, sebagai berikut:

Tabel 4
Cakupan Kepemilikan KIA

Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Capaian (%)
Cakupan Kepemilikan KIA	%	41	376,302	41,20

Sumber: Dukcapil Kabupaten Tangerang, 2022

Cakupan kepemilikan KIA berdasarkan data DKB semester II tahun 2022 jumlah penduduk usia 0 sd 17 tahun kurang 1 hari sebanyak 913,290 dari jumlah tersebut yang sudah memiliki KIA sampai akhir 2022 sebanyak 376,302. Cakupan kepemilikan KIA masih jauh dari target akhir renstra (target tahun 2023 yaitu sebesar 90 %). Sehingga dukungan dari pemerintah daerah dalam mendukung capaian program ini perlu ditingkatkan kembali. Fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai juga menjadi salah satu faktor penilai yang dinilai belum optimal oleh masyarakat. Pemerintah baik pusat dan daerah harus memberikan upaya dalam mengatasi keterbatasan yang dimiliki oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan sesuai dengan indikator *Communication* pada indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010) ini dapat dikatakan sudah baik dalam hal komunikasi yang dijalin oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, komunikasi tersebut terjalin melalui sosialisasi kepada masyarakat yang melibatkan OPD, camat dan kepala desa/lurah. Akan tetapi komunikasi yang terjalin dinilai belum maksimal oleh masyarakat hal ini terlihat pada tingkat kepemilikan dan penggunaan KIA yang masih rendah di wilayah Kabupaten tangerang.

Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Menggunakan Aplikasi *Whatsapp* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

Untuk mengetahui inovasi aplikasi *whatsapp* dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang) ini menggunakan teori Indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010), antara lain yaitu sebagai berikut, *product*, *process*, *organizational*, dan *communication*. Berikut hasil penelitian berdasarkan teori menurut Bloch (2010), sebagai berikut:

Pertama, pada indikator *product* menunjukkan hasil sesuai dengan indikator *product* pada indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010) ini dapat dikatakan sudah dalam kategori baik. Hal ini dilihat dari *product* yang dihasilkan dalam inovasi ini memberikan manfaat bagi masyarakat Kabupaten Tangerang. Diantaranya kartu identitas anak (KIA) dibutuhkan dalam pendaftaran sekolah, bukti identitas diri saat membuka tabungan atau menabung di bank, bukti pendaftaran BPJS dan lainnya. Kemudian ditambah dengan layanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) ini dilakukan melalui aplikasi *whatsapp* yang memudahkan pelayanan menjadi mudah dan cepat.

Kedua, pada indikator *process* berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan indikator *process* pada indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010) ini dapat dikatakan belum optimal hal ini dilihat dari proses layanan yang mudah digunakan oleh masyarakat akan tetapi dalam hal sarana dan prasarana tidak difasilitasi oleh negara, sehingga hal ini perlu dipertimbangkan lagi karena negara berkewajiban memenuhi sarana dan prasarana untuk masyarakat dalam melakukan pelayanan publik ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga, pada indikator *organizational* menunjukkan hasil penelitian sesuai dengan indikator *organizational* pada indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010) ini dapat dikatakan belum optimal hal ini dilihat dari manajemen organisasi yang belum maksimal sehingga menghasilkan beberapa hambatan dalam pelaksanaan inovasi pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi *whatsapp*. Seperti kendala teknologi bagi lansia, fasilitas layanan online yang tidak disediakan dan kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap pentingnya kartu identitas anak (KIA) sehingga hal ini memberikan hasil kepemilikan kartu KIA yang masih rendah di beberapa kecamatan di Kabupaten Tangerang.

Keempat, pada indikator *communication* berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan indikator *communication* pada indikator inovasi *public service* menurut Bloch (2010) ini dapat dikatakan sudah baik dalam hal komunikasi yang dijalin oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tangerang, komunikasi tersebut terjalin melalui sosialisasi kepada masyarakat yang melibatkan OPD, camat dan kepala desa/lurah. Akan tetapi komunikasi yang terjalin dinilai belum maksimal oleh masyarakat hal ini terlihat pada tingkat kepemilikan dan penggunaan KIA yang masih rendah di wilayah Kabupaten tangerang.

Dari keempat teori inovasi *public service* menurut Bloch (2010) dapat disimpulkan bahwa pada indikator *product* ini menunjukkan hasil yang baik sesuai dengan indikator teori inovasi *public service* menurut Bloch (2010) hal ini tentu menjadi upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang. Karena hasil penelitian menunjukkan produk yang dihasilkan dalam inovasi pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi *whatsapp* ini memberikan manfaat dan respon yang positif dari masyarakat. Sedangkan pada indikator *process*, *organizational*, dan *communication* ini menunjukkan hasil yang belum optimal. Hal ini dilihat dari masih rendahnya angka kepemilikan dan penggunaan KIA di Kabupaten Tangerang, serta hambatan teknologi dan kualitas SDM yang belum mendukung pelayanan berbasis digital

sehingga aspek *organizational*, dan *communication* dinilai belum menghasilkan hasil yang baik. Oleh karena itu pemerintah pusat maupun daerah hendaknya memberikan solusi bagi permasalahan seperti tingkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pentingnya pembuatan kartu identitas anak (KIA), pemenuhan sarana prasarana sebagai penunjang layanan publik ini perlu di fasilitasi dengan baik oleh negara, serta peningkatan kualitas SDM di Kabupaten Tangerang.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya tidak lepas dari faktor penghambat yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) menggunakan aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, diantaranya sebagai berikut. Pertama, Sarana dan prasana yang belum memadai. Dalam hal melakukan pelayanan publik pemerintah berkewajiban memenuhi sarana dan prasana untuk masyarakat dalam melakukan pelayanan publik hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sarana prasana penunjang seperti *handphone* dan internet ini tidak di fasilitasi oleh negara sehingga kualitas layanan publik sehingga berbasis digital ini dipegaruhi juga oleh sarana prasana yang dimiliki oleh masyarakat. Kedua, Pemanfaatan teknologi yang masih rendah. Kabupaten Tangerang dari segi wilayah geografisnya sangat luas dan penduduknya beragam budaya ada yang langsung memahami dan ada yang sulit memahami terkait penggunaan aplikasi ini dan hal tersebut dialami dikalangan usia lanjut, tetapi pada dasarnya usia remaja sudah tidak asing lagi menggunakan sarana teknologi akan tetapi pemanfaatan teknologi di kalangan remaja ini tidak dimanfaatkan dengan baik, kalangan remaja cenderung menggunakan teknologi hanya untuk sosial media tetapi dalam menggunakan layanan publik digital ini masih di nilai kurang hal tersebutlah yang menjadi faktor penghambat pemerintah dalam melakukan pelayanan publik berbasis elektronik. Ketiga, rendahnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan KIA. Ketidapkahaman masyarakat tentang manfaat dari kartu identitas anak (KIA) ini juga menjadi salah satu penyebab rendahnya angka kepemilikan kartu identitas anak (KIA) di wilayah Kabupaten Tangerang. Sedangkan KIA sendiri memiliki manfaat mengoptimalkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik warga negara. Bahkan, perlindungan dan pemenuhan hak bagi warga negara dalam hal ini untuk anak-anak juga diupayakan melalui Kartu identitas anak.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dalam inovasi pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) menggunakan aplikasi *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sesuai dengan indikator teori yang peneliti gunakan sebagai acuan untuk penelitian, menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut. Dalam inovasi pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) menggunakan aplikasi *whatsapp* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sesuai dengan teori inovasi *public service* menurut Bloch (2010) dapat disimpulkan bahwa pada indikator *product* ini menunjukkan hasil yang baik sesuai dengan indikator teori inovasi *public service* menurut Bloch (2010). Sedangkan pada indikator *process*, *organizational*, dan *communication* ini menunjukkan hasil yang belum optimal. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) menggunakan aplikasi *whatsapp* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang memiliki beberapa hambatan diantaranya, sarana dan prasana yang belum memadai, pemanfaatan teknologi yang masih rendah dan rendahnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan KIA.

Referensi

- Arista, W.D., Suderana, W. (2019). Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1), 56-66.
- Bloch, A. (2010). The Right to Rights? Undocumented Migrants from Zimbabwe Living in South Africa. *Sociology*, 44(2), 233-250.
- Buding, A., Sila, S.N. (2020). Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp (Pak Tuwa) Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur." *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 66-78.
- Cahyaningrum, A., Nugroho, R.N. (2019). Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi "Edukcapil Dalam Genggaman" Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta." *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103-115.
- Damanpour, F. and Aravind, D. (2012) Managerial Innovation: Conceptions, Processes, and Antecedents. *Management and Organization Review*, 8, 423-454.
- Irenes, M.M., Setiamandani, E.D. Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)* 8.4 (2019): 272-277.
- Nasution, A.H., Kartajaya, H. (2018). *Inovasi*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Nugrahani, F. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. *Solo: Cakra Books*.
- Oktaviani, R.D., Setyahrambang, M.P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 5(1), 69-90.
- Pasaribu, R.R.S. (2019). Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*, 8(1), 158-162.
- Permana, J., Hamid, A., Nugroho, K.S. (2018). *Evaluasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kota Cilegon Tahun 2018*. Diss. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Revida, E., Hidayatullah, A.N., Soetijono, I.K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M.I., Bahri, S., Pelu, M.F.A.R., Purba, S., Asmarianti. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.