

EFEKTIVITAS PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI PROGRAM PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR

Rahadi Trapsila
NPP. 30.0837

Asdaf Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email : trapsilarahadi@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Drs. Arnold poli, S.H, M.AP

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Sidoarjo Regency has issued Child Identity Cards since the end of 2018, while the mandate in the Permendagri regarding Online Population Administration Services for 2019 states that the Regional Government must issue population documents online. Via Online Services (Plavon) in Sidoarjo Regency began in April 2021. Before the Plavon, the number of issuance of Child Identity Cards was still very small. Purpose : to determine the effectiveness of issuing a Child Identity Card through the Plavon program in Sidoarjo Regency. to find out the inhibiting factors for services, as well as to find out the efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency. Method: The research method used is qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Result: The results of the study show that the issuance of population documents at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service has been effective. However, there are still a number of obstacles that occur which become inhibiting factors that need to be improved such as public awareness and the number of employees at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service. Conclusion: the effectiveness of issuing population documents at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service has been effective. Things that need to be improved include public awareness and the number of employees at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service.*

Keywords: *Effectiveness, Services, Child Identity Card*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kabupaten Sidoarjo telah menerbitkan Kartu Identitas Anak sejak akhir 2018, Sedangkan amanat dalam Permendagri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring tahun 2019 bahwa Pemerintah Daerah harus melakukan penerbitan dokumen kependudukan secara *online*. Pelayanan Via *Online* (Plavon) di Kabupaten Sidoarjo dimulai sejak bulan April tahun 2021. Sebelum adanya Plavon jumlah penerbitan Kartu Identitas Anak masih sangat sedikit. **Tujuan:** untuk mengetahui efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui program Plavon di Kabupaten Sidoarjo. untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara

dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini sudah efektif. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang terjadi yang menjadi faktor penghambat dalam yang perlu ditingkatkan seperti kesadaran masyarakat dan jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. **Kesimpulan:** bahwa efektivitas penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ini sudah efektif. Hal yang perlu ditingkatkan seperti kesadaran masyarakat dan jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kartu Identitas Anak

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia berperan aktif dalam memastikan kesejahteraan anak dengan memastikan bahwa mereka dilindungi dari segala bentuk kekerasan dan diskriminasi. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan merupakan tugas pemerintah yang bersifat nasional. Implementasi Peraturan tersebut adalah kewajiban pemerintah dalam memberi perlindungan serta pengakuan status hukum pada penduduknya. Dokumen tempat tinggal untuk orang dewasa adalah dokumen Kartu Tanda Penduduk. Sebagai generasi penerus bangsa, anak berhak atas manfaat dan perlindungan bahkan sampai dewasa. Namun, kurangnya dokumen identitas bagi anak tidak mengoptimalkan pelaksanaan realisasi hak-hak anak. Hal ini mendorong pemerintah untuk mengesahkan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Peraturan Anak, yaitu Kartu Identitas Anak. Kartu Identitas Anak dapat melindungi pemenuhan hak anak, menjamin akses fasilitas umum dan mencegah perdagangan anak dan mempromosikan akses anak-anak ke layanan publik di bidang kesehatan, pendidikan, imigrasi, perbankan dan transportasi. Peraturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik, serta untuk melindungi dan menegakkan hak konstitusional warga negara, khususnya anak. Kartu Identitas Anak (KIA) adalah kartu identitas resmi untuk anak yang belum berusia 17 tahun, sehingga memudahkan pencatatan penduduk sejak lahir hingga diperlukan KTP elektronik. Sedangkan amanat dalam Permendagri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring tahun 2019 bahwa Pemerintah Daerah harus melakukan penerbitan dokumen kependudukan secara *online*. Sebelum adanya Plavon jumlah penerbitan Kartu Identitas Anak masih sangat sedikit.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam menyelenggarakan pelayanan memiliki visi “Prima Dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil” dan misi “Meningkatkan jumlah masyarakat yang memiliki kelengkapan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.” Dalam usaha mewujudkan visi dan misi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan kebijakan mutunya yaitu “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bertekad menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan masyarakat secara professional, responsive dan adaptif.”

Rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Sidoarjo dikarenakan program kesehatan ibu dan anak merupakan program baru yang menyasar anak usia 0-17 tahun kurang dari satu hari dan kurang adanya ekosistem baku tentang pemanfaatan Kartu Identitas Anak secara tingkat daerah maupun nasional. Di sisi lain, perilaku masyarakat yang acuh terhadap dokumen kependudukan juga menjadi salah satu penghambat rendahnya kepemilikan KIA di Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga berperan dalam memperluas kepemilikan KIA. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2016, Pasal 1 Ayat 7, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2019 tentang Pelayanan Pengelolaan Kependudukan Secara *Online*, Biro Kependudukan dan Pencatatan Keluarga Kota berfungsi sebagai sekretariat.

Penerbitan dokumen kependudukan memiliki kewajiban tambahan. Yakni, penerbitan Kartu Identitas Anak. Kabupaten Sidoarjo telah menerbitkan KIA sejak akhir 2018, namun fasilitas yang ada masih terbatas dan pengetahuan umum orangtua tentang adanya Kartu Identitas Anak sangat kurang. Dan seiring berjalannya waktu, pelayanan yang diberikan masih belum maksimal seperti ruang tunggu pelayanan yang sempit, pegawai yang terbatas, serta peralatan penerbitan yang kurang memadai. Dari permasalahan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menerbitkan Program Playanan Via *Online* (PLAVON) sejak April 2021 untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Program ini memungkinkan pemerintah Kabupaten dengan mudah untuk menerbitkan beberapa dokumen seperti KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Datang.

Pelayanan dokumen kependudukan melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) lebih mudah, cepat dan gratis. Cukup pembuatan akun lalu aktivasi, pemilihan pengajuan dokumen, input data diri dan persyaratan hingga pencetakan dokumen dilakukan sendiri di rumah. Layanan tersebut dilakukan secara *online* dan bisa diakses menggunakan *smartphone* dengan alamat *website* : <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Sidoarjo dengan judul penelitian “EFEKTIVITAS PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI PROGRAM PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kabupaten Sidoarjo telah menerbitkan Kartu Identitas Anak sejak akhir 2018, Sedangkan amanat dalam Permendagri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring tahun 2019 bahwa Pemerintah Daerah harus melakukan penerbitan dokumen kependudukan secara *online*. Pelayanan Via *Online* (Plavon) di Kabupaten Sidoarjo dimulai sejak bulan April tahun 2021. Sebelum adanya Plavon jumlah penerbitan Kartu Identitas Anak masih sangat sedikit.

1.3 PENELITIAN TERDAHULU

Pertama, Zainul Arifin Adhar (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Program Simpay Arum Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat” penelitian ini dijelaskan bahwa Pelayanan Program Simpay Arum sudah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa hambatan diantaranya alamat pengiriman yang kurang jelas, komputer yang error, serta tempat pengepakan barang yang belum memadai

Kedua, Pada penelitian Isra Muthia Azmi (2020) tentang “Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat” dalam penelitian tersebut membahas mengenai Pelaksanaan Program belum berjalan maksimal Disebabkan ada beberapa hambatan yaitu sarana dan prasarana kurang memadai, lokasi dinas yang sulit diakses, kualitas dan kuantitas pegawai yang perlu ditingkatkan

Ketiga, Pada penelitisn dari Ghina Farahdiba (2020) dengan judul “Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Penerbitan di Kabupaten Pesawaran belum berjalan baik,

dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat KIA dan fasilitas sarana prasarana yang kurang memadai.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. Penelitian yang dilakukan lebih berfokus Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan efektifitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak melalui program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat penerbitan Kartu Identitas Anak melalui program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

II METODE

Menurut Fernandes Simangunsong (2017: 231) menjelaskan bahwa “terdapat banyak jenis desain penelitian untuk penelitian kualitatif karena menyesuaikan dengan bentuk alamiah penelitian kualitatif, yang memiliki sifat emergent, dimana fenomena muncul secara tiba-tiba sesuai dengan hukum alam”. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif. Teknik Pengumpulan Data dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisis Data menggunakan teknik Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:246) yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.

Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) ini merupakan inovasi yang diharapkan akan mendapatkan hasil yang maksimal. Untuk mengetahui efektifitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon), menggunakan teori Steers dalam Sutrisno yang menitikberatkan pada 5 unsur yaitu Produksi, efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, Perkembangan.

A. Produksi

Upaya penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah efektif dikarenakan sudah melampaui target nasional sebesar 40% dan Kabupaten

Sidoarjo sudah berada diangka 48%, sebetulnya persentase bisa lebih besar dikarenakan belum terdatanya masyarakat pindahan yang telah memiliki Kartu Identitas Anak dan kerja sama yang dilakukan berjalan dengan lancar, dan kualitas pelayanan Plavon yang sudah dipahami oleh masyarakat, dengan berjalannya waktu hambatan yang minim bisa diperbaiki dan jumlah penerbitan KIA yang meningkat pesat setelah adanya program Plavon.

B. Efisiensi

Program Plavon sangat membantu dan memudahkan masyarakat untuk mengurus data administrasi kependudukan. Dengan adanya Plavon tentu sangat menguntungkan bagi masyarakat. Pandangan orang awam mengenai kepengurusan Administrasi Kependudukan memerlukan uang kini perlahan hilang, dikarenakan di era serba digital masyarakat mudah memahami alur pembuatan KIA. Proses penerbitan Kartu Identitas Anak sangat cepat sekali, dan dengan adanya Plavon masyarakat bisa mengajukan untuk mengambil Kartu Identitas Anak di Kecamatan tempat pemohon ajukan, karena di tiap Kecamatan yang ada di Sidoarjo mampu menerbitkan secara mandiri, atau kalau ada acara Jemput Bola di Desa bisa langsung dikerjakan dan diambil di hari itu juga, dan target dari dibuatnya Plavon yaitu untuk seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

C. Kepuasan

Sikap yang ditunjukkan pegawai harus bisa memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, memiliki sopan santun dan tutur kata yang lembut, serta tidak membedakan tingkat ekonomi masyarakat karena status dan kedudukan masyarakat. Untuk biaya yang di keluarkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan terutama Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tidak dipungut biaya apapun dan bisa dipastikan tidak ada calo, dikarenakan sistem yang serba digital di era sekarang membuat masyarakat dimanapun dan kapanpun bisa mengakses Webiste. seorang pegawai harus memiliki tingkat empati yang tinggi dan mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi karena ketika ada situasi yang merugikan atau tidak diinginkan, seperti masyarakat yang marah, petugas harus menanggapinya dengan kepala dingin seperti mendengarkan, memberikan solusi, memberikan tanggapan, saran dan harus sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

D. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi dalam hal ini berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, adaptasi yang berkaitan dengan kemampuan penyesuaian dengan adanya perubahan dari luar dan kemampuan penyesuaian dengan adanya perubahan dari luar yang diharapkan mampu membawa perubahan baik bagi masyarakat dan perubahan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

E. Perkembangan

Perkembangan dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang lain guna menghasilkan produk pelayanan yang terbaru dan berbeda, sebagai tanggapan dari keinginan masyarakat. Indikator yang dibahas dari perkembangan yaitu kemampuan mengembangkan kualitas pelayanan dan pelatihan pegawai. Indikator tersebut akan dikaitkan dengan program Pelayanan Via Online (Plavon). Website Pelayanan Via Online (Plavon) dibuka setiap hari namun proses pengerjaannya tetap dilakukan sesuai dengan jam kerja, yaitu hari senin sampai hari jum'at serta dalam rangka meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Sidoarjo Disdukcapil Sidoarjo membuka pelayanan Jemput Bola Terpadu ataupun biasa disebut Jebete pada hari sabtu dan minggu.

3.2 Faktor Penghambat

Secara Umum faktor penghambat yang terjadi dalam peningkatan Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.diantaranya yaitu Terdapat faktor hambatan seperti Sarana dan prasarana yang belum memadai, Jumlah pegawai yang masih kurang dan Kesadaran masyarakat yang kurang

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Zainul Arifin Adhar (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Program Simpay Arum Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”. Memiliki Objek Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Zainul Arifin Adhar memiliki objek Akte Kelahiran dan yang peneliti akan teliti adalah penerbitan Kartu Identitas Anak. Zainul Arifin Adhar berfokus mengenai Efektivitas Pelayanan Program Simpay Arum Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Sedangkan Peneliti berfokus

Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Konsep penelitian : Pada Penelitian yang dilakukan oleh Zainul Arifin Adhar dan Peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep. Metode Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Zainul Arifin Adhar dan peneliti sama-sama menggunakan metode penelitian yang digunakan yaitu, Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Isra Muthia Azmi (2020) tentang “Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat“. Dengan Objek Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Isra Muthia Azmidan yang peneliti akan teliti sama-sama mengangkat Kartu Identitas Anak sebagai objek penelitian namun berbeda fokus. Isra Muthia Azmi berfokus mengenai Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat. Sedangkan Peneliti berfokus pada Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Konsep penelitian : Pada Penelitian yang dilakukan oleh Isra Muthia Azmi dan Peneliti menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai landasan teoritik penyusunan konsep operasional konsep. Metode Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Isra Muthia Azmi menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dengan pendekatan induktif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Ghina Farahdiba (2020) dengan judul “Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung”. Dengan Objek Penelitian : Pada penelitian yang dilakukan oleh Ghina Farahdiba dan yang peneliti akan teliti sama-sama mengangkat Kartu Identitas Anak sebagai objek penelitian namun berbeda fokus. Ghina Farahdiba berfokus mengenai Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. Sedangkan Peneliti berfokus pada Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui

Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Konsep penelitian : Pada Penelitian yang dilakukan oleh Ghina Farahdiba menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif induktif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian Pendekatan Kualitatif secara deskriptif.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis peneliti, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.yaitu :

1. Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan sudah efektif dengan melihat dari lima dimensi dan indikator dari teori Steers yang menjadi ukuran penelitian sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, Perkembangan..
2. Faktor-faktor penghambat dalam efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut :
 - a. Kurangnya kesadaran masyarakat terutama orang tua dalam membuat Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak nya dan kemauan mencari informasi masih rendah.
 - b. Kurangnya sarana penunjang seperti printer dan mobil pelayanan. Dan perlunya perluasan ruang tunggu di kantor Mal Pelayanan Publik terutama ruang tunggu bagi ibu menyusui dan hamil.
 - c. Kurangnya sumber daya manusia dikarenakan beban kerja yang tinggi dan jumlah pegawai tidak sebanding dengan jumlah pemohon.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan pada efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak adalah sebagai berikut :
 - a. Meningkatkan kesadaran masyarakat dengan menghimbau atau memberikan informasi melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, YouTube. Membuat inovasi pelayanan keliling desa atau kecamatan seperti program jemput bola dan membuat kerjasama antara Dinas dengan sekolah, rumah sakit, dan taman hiburan lainnya agar memudahkan masyarakat dalam pembuatan Kartu Identitas Anak.
 - b. Mengajukan pengadaan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak agar dalam penerbitan tidak terhambat seperti pengadaan mobil pelayanan keliling, printer, dan anggaran untuk perluasan ruang tunggu untuk tempat bermain anak-anak dan ruang tunggu untuk ibu menyusui dan hamil.
 - c. Mengajukan penambahan jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dikarenakan analisis beban kerja di dalam rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, total kebutuhan pegawai mencapai 186 orang. Sedangkan yang tersedia hanya 74 pegawai.

- d. Meningkatkan pemeliharaan *Website* Plavon dan memaksimalkan jaringan server untuk memberi pengamanan data yang ada di *website* program Plavon. Dan perlunya anggaran lebih untuk perawatan, perbaikan, dan pembaruan *website* agar penggunaan program Plavon lebih mudah dipahami masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, dimana peneliti hanya diberikan waktu 14 hari untuk mengidentifikasi permasalahan di lapangan serta membuat solusi akan permasalahan yang terjadi. Tidak hanya itu, dikarenakan waktu penelitian yang singkat peneliti keterbatasan untuk menjangkau ruang lingkup penelitian yang lebih luas dalam mengidentifikasi permasalahan terkait Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur Hal ini diperuntukkan agar permasalahan yang ditemukan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga optimalnya pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.



V. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Adhar, Z. (2020) Efektivitas Efektivitas Pelayanan Program Simpay Arum Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat.
- Faradhiba, G. (2020) Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Tertib Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung
- Muthia Azmi, I. (2019) Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat
- Simangunsong, (2016), Metodologi Penelitian Pemerintahan, Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2018. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- _Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

