



**Efektivitas Pelayanan Program Kartu Identitas Anak Dalam  
Meningkatkan Kesejahteraan Anak Di Kelurahan Wonokromo**  
*The Effectiveness Of The Child Identity Card Program In Improving  
Children's Welfare In Wonokromo Urban Village*

<sup>1</sup>Rizki Revashandi; <sup>2</sup>Sri Wibawani

<sup>1</sup>Administrasi Publik/Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional  
"Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

<sup>2</sup>Administrasi Publik/Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional  
"Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: [rizkireva08@gmail.com](mailto:rizkireva08@gmail.com), [sri\\_wibawani.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:sri_wibawani.adneg@upnjatim.ac.id)

(Diterima: 10-Desember-2023; Ditelaah: 15-Desember-2023; Disetujui: 20-Desember-2023)

**ABSTRAK (ABSTRACT)**

Di era pembangunan yang semakin meningkat ini Kebutuhan dan keinginan masyarakat menjadi semakin kompleks. Sebab sepertiga penduduk Indonesia adalah anak-anak. Oleh karena itu, negara harus memberikan perhatian khusus terhadap anak-anak dan peran mereka dalam kelanjutan pembangunan negara. Salah satu cara pemerintah melindungi anak adalah melalui hak atas identitasnya, oleh karena itu pemerintah menciptakan layanan perlindungan anak melalui program Kartu Identitas Anak (KIA), terutama ditujukan untuk anak di bawah usia 17 tahun. Dengan tujuan untuk menjamin perlindungan kepastian hukum yang adil dan hak atas perlakuan yang sama di mata hukum, termasuk pengumpulan informasi demografis dan memberikan kartu tanda pengenal tubuh anak. Kartu Identitas ini dimaksudkan untuk memudahkan mengetahui identitas anak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan proyek kartu tanda pengenal anak di Kelurahan Wonokromo. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini membahas tentang teori efektivitas. Terdiri dari tiga indikator efektivitas yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan program Kartu Identitas Anak (KIA) dalam meningkatkan kesejahteraan anak di Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya yang menggunakan tiga indikator efektivitas tersebut menghasilkan hasil yang efektif atau berjalan baik sesuai tujuan. Namun, dalam pengimplementasiannya masih diperlukan evaluasi.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan, Efektivitas Pelayanan, Kartu Identitas Anak

**A. PENDAHULUAN (INTRODUCTION)**

Indonesia merupakan negara kesatuan yang menganut asas desentralisasi, dimana Aparatur sipil nasional adalah sekelompok orang yang merencanakan, melindungi,

mengembangkan, serta mengabdikan pada masyarakatnya serta berperan dalam menunaikan tugas serta tanggung jawabnya dalam kehidupan bernegara dan berbangsa. Kebutuhan serta keinginan masyarakat yang beragam menjadi semakin kompleks. Seiring berjalannya waktu, dapat mendorong pemerintah untuk meningkatkan pelayanan berbagai bidang. Seiring bertambahnya jumlah penduduk setiap tahunnya, pemerintah perlu berbuat lebih banyak untuk menyediakan layanan publik kepada masyarakat lokal. Kualitas kedudukan kita di masyarakat sebagai warga negara dan pegawai negeri yang mempunyai hak serta kewajiban publik mengharuskan pelayanan publik dilaksanakan secara adil dan terbuka. Oleh karena itu pengelolaan pelayanan publik sangatlah penting agar sektor publik tidak mempunyai citra negatif di masyarakat. Pemerintah daerah diharapkan dapat merespon kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini terutama berlaku di bidang pengelolaan kependudukan dan integritas daftar kependudukan. Meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Keterangan, dan persyaratan demografi lainnya. Ini termasuk kejelasan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Sederhana, aman, nyaman, tepat, disiplin, tanggung jawab, posisi dan integritas infrastruktur untuk memberikan layanan terbaik.

Pemerintah harus memberikan perhatian khusus terhadap anak. Sebab, sepertiga penduduk Indonesia adalah anak-anak. Dan mereka tetap berperan dalam pembangunan bangsa. Meningkatnya kejahatan terhadap anak yang tidak ditangani dengan baik bertentangan dengan perlindungan hak asasi anak. Sejumlah upaya dilakukan untuk mencapai perlindungan anak yang optimal. Salah satunya adalah pembentukan instrumen hukum yang melindungi hak-hak anak. Juga dikenal sebagai Konvensi Hak Anak atau dikenal secara umum dengan singkatan *Convention On The Rights Of The Child* (CRC). Dimana CRC tersebut dibagi menjadi empat kelompok hak asasi manusia salah satunya yaitu, hak bela negara.

Sesuai Keputusan Presiden Nomor 77 Tahun 2003 tentang komisi perlindungan anak Indonesia menimbang untuk mencapai tujuan penyelenggaraan perlindungan anak sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak diperlukan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat secara melembaga. Salah satu bentuk perlindungan hak anak diatur Undang-Undang Perlindungan Anak Nomor 23 Tahun 2002, yaitu: "Setiap anak berhak atas nama sebagai status identitas serta kewarganegaraan". Menurut peraturan yang tertulis menyatakan bahwa, hak-hak tersebut ditunjukkan di bawah akta kelahiran. Namun, akta kelahiran hanya menunjukkan kapasitas hukum dan kewarganegaraan seseorang. Untuk memberikan safeguard atau jaminan yang lebih, dalam melindungi identitas anak dan memastikan masyarakat khususnya anak-anak, warga mendapat layanan akses publik sebanyak-banyaknya. Sejalan dengan komitmen pemerintah, pemerintah melaksanakan program KIA yang mulai berlaku pada awal tahun 2016. Pemerintahan menciptakan KIA sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam UUD 1945, yaitu antara lain pengakuan hak, jaminan perlindungan hukum yang adil dan kepastian hukum, perlakuan yang sama di mata hukum, serta fasilitasi pendataan kependudukan dan pengadaan fasilitas milik KIA.

Penerapan program Kartu Identitas Anak (KIA) dilaksanakan secara bertahap di seluruh Indonesia. Pada tahun pertama pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) yang mana pada tahun 2016 pemerintah hanya melaksanakannya di 50 kabupaten atau kota. Program Kartu Identitas Anak (KIA) tersebut pada akhirnya berlanjut hingga tahun 2019 dengan tujuan dapat dilaksanakan secara menyeluruh di seluruh kabupaten atau kota. Jika KIA dilaksanakan di setiap provinsi di Indonesia yang berjumlah tiga puluh empat (34) provinsi, maka seluruh provinsi wajib melaksanakan program KIA, dimana penentuan kabupaten dan kota yang akan melaksanakannya didasarkan pada pandangan pemerintah provinsi masing-masing. Salah satu kota tersebut adalah Surabaya. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya terus menyalurkan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Dinas Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, hingga saat ini terdapat 408.792 anak yang membuat KIA. Selain itu, Kementerian Dalam Negeri juga mengeluarkan perintah untuk memperluas kegiatan KIA agar tidak hanya sekedar kartu identitas penduduk. Dimana aktivitas kota Surabaya diperluas untuk memberikan kebahagiaan dan kesejahteraan bagi masyarakat khususnya anak-anak. Kartu Identitas Anak (KIA) ini valid secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAM). Dimana memiliki fungsi yang sama dengan identitas elektronik lainnya seperti E-KTP, Kartu Identitas Anak (KIA) dapat difungsikan sebagai berkas dalam memenuhi syarat pendaftaran sekolah, menerbitkan paspor, membuka rekening tabungan di bank, juga berlaku untuk pendaftaran BPJS dan masih banyak lagi. Kartu Tanda Penduduk Anak (KIA) terbagi menjadi dua jenis sesuai usia anak, yaitu anak usia 0-5 tahun dan anak usia 5-17 tahun ke bawah. Bayi baru lahir menerima KIA beserta akta kelahiran. Untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) ini dapat diterbitkan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, proses penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) sangat mudah karena tidak diperlukan surat pengantar dari RT atau RW. Masyarakat yang ingin melakukan permohonan untuk menerbitkan KIA dapat secara langsung datang Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola atau Dispendukcapil Kota Surabaya, kecamatan, dan kelurahan.

Salah satu kelurahan di kota Surabaya yang dapat melakukan permohonan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Surabaya yaitu Kelurahan Wonokromo. Kelurahan Wonokromo merupakan salah satu daerah yang terletak pada kecamatan Wonokromo kota Surabaya. Berdasarkan data informasi pemerintahan kota Surabaya jumlah warga wonokromo terdiri dari 17.341 jiwa yang tinggal di daerah tersebut. Selain itu, menurut data informasi pemerintahan terdapat 2.544 jiwa di antaranya lahir pada tahun lalu. Karena jumlah penduduknya besar, kebutuhan akan dokumen pengelolaan kependudukan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Salah satu dokumen yang dapat dikelola terkait dengan pengelolaan kependudukan di Kelurahan Wonokromo dengan semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk yaitu, permohonan pembuatan KIA. Kelurahan Wonokromo menyediakan wadah bagi warga Wonokromo yang ingin menerbitkan KIA untuk anak-anaknya tidak perlu datang jauh ke Dispendukcapil Kota Surabaya melainkan dapat secara langsung datang ke kelurahan karena syarat untuk mendapatkan KIA sangat mudah jika semua berkas yang dibutuhkan tersedia. Namun, beberapa pendapat masyarakat dalam implementasinya

program ini menerima tanggapan dan kritikan.

Antusias masyarakat di kelurahan Wonokromo dalam mengurus atau membuat KIA untuk anak masih rendah karena masyarakat berpikir bahwa KIA tidak begitu penting karena sudah tercatat dalam akta kelahiran dan beberapa kebanyakan anak mereka dalam membuat permohonan KIA sudah diajukan oleh pihak sekolah tanpa harus mengajukan pribadi di kelurahan terdekat. Padahal adanya program ini sangat bermanfaat karena KIA dapat digunakan memenuhi kebutuhan anak, seperti menjamin akses terhadap fasilitas umum, memberikan tanda pengenalan pada anak jika terjadi hal buruk, mencegah perdagangan anak, dan memfasilitasi akses anak terhadap layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Pembentukan fasilitas khusus di berbagai wilayah tergantung pada bidangnya masing-masing seperti , pendidikan, kesehatan, perbankan, transportasi, imigrasi. Oleh karena itu, dengan adanya program pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kelurahan Wonokromo, pelayanan pengelolaan kependudukan diharapkan dapat lebih efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan program Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan di Kelurahan Wonokromo dengan menggunakan teori Duncan dari buku Mengukur Efektivitas (Richard M. Streers, 2003). Efektivitas Pelayanan Program Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anak di Kelurahan Wonokromo dapat diukur dengan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam buku (Richard M. Streers, 2003) sehingga indikator efektivitasnya adalah pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Teori ini digunakan dikarenakan terdapat kesamaan dengan pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) dalam meningkatkan kesejahteraan anak di Kelurahan Wonokromo. Tujuan digunakannya teori ini yaitu untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai efektivitas pelayanan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kelurahan Wonokromo.

## **B. METODE (METHOD)**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa pernyataan tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang mereka amati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2002). Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan pendidikan anak. identifikasi. Untuk pelayanan Program Peningkatan Kesejahteraan Anak (KIA) Desa Wonokromo, peneliti menggunakan teori efektivitas Duncan (Richard M. Streers, 2003) untuk memberikan indikator efektivitas seperti: did. Mencapai tujuan, mengintegrasikan dan beradaptasi.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. Informannya adalah Bapak Hendro, Kepala Dinas Pemerintahan Desa Wonokromo (KASIPEM), dan Ibu Lina, petugas administrasi Desa Wonokromo. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling karena dianggap berpengetahuan luas tentang topik. Penelitian ini mempunyai dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiono, 2019). Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dimana wawancara dilakukan dengan pegawai Kelurahan Wonokromo dan sekaligus melakukan observasi di kelurahan tersebut. Namun, di sisi lain peneliti dapat menambahkan informasi yang belum ada di hasil wawancara dan observasi dengan mengumpulkan data sekunder yang akurat, seperti sumber dari majalah, buku, artikel, dan dokumen lainnya. Bagian metode menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan.

Penyajiannya memungkinkan pembaca untuk mengevaluasi kesesuaian metode, reliabilitas serta validitas instrument yang digunakan dalam penelitian. Perlu juga dijelaskan bagaimana ragam populasi yang terkait dengan masalah yang diteliti, serta proses sampling yang dilakukan.

### **C. HASIL DAN DISKUSI (RESULT AND DISCUSSION)**

#### **Hasil (Result)**

#### **Efektivitas Program Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anak di Kelurahan Wonokromo**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KIA) yang merupakan informasi identitas diri anak di bawah usia 17 tahun, untuk menjamin ketertiban pengelolaan kependudukan. Berikut langkah-langkah untuk membuat permohonan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu, persyaratan untuk mendapatkan KIA didasarkan pada usia anak, dan jika anak berusia antara 0 hingga 5 tahun, maka persyaratannya harus memberikan fotokopi akta kelahiran, menunjukkan akta kelahiran aslinya, Kartu Keluarga Wali (KK) asli, dan Kartu Tanda Penduduk asli kedua orang tua/wali (E-KTP). Jika anak berusia antara 5 hingga 17 tahun, persyaratan yang dibutuhkan yaitu sama, namun diperlukan tambahan dua lembar foto berwarna ukuran 2x3 untuk anak tersebut. Tujuan KIA menurut Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 menyatakan, tujuan Pemerintah menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA), yaitu (1) untuk meningkatkan pendataan; (2) perlindungan dan pelayanan public; dan (3) 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 (SIAK).

Pemerintah Kota Surabaya telah melaksanakan program ini di masyarakat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Secara khusus dalam membuat Kartu Identitas Anak (KIA) disediakan layanan KIA di seluruh kantor kecamatan maupun Kelurahan Kota Surabaya, salah satunya terletak di Kelurahan Wonokromo, dimana kelurahan tersebut menyediakan, mengembangkan dan melaksanakan proyek KIA untuk meningkatkan kesejahteraan anak-anak di Wonokromo. Proyek Kartu Identitas Anak di Kelurahan Wonokromo ini diharapkan dapat dimanfaatkan dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya bagi anak-anak di bawah usia 17 tahun, antara lain dengan menyediakan infrastruktur yang memadai di bidang kesehatan, pendidikan serta bukti identitas diri. Maksud dari upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah membentuk masyarakat yang mampu atau memiliki daya saing dan kemandirian bangsa. Karena dapat diketahui jika kualitas sumber daya manusia dalam suatu negara meningkatkan artinya masyarakat ikut berkontribusi secara tidak langsung mendukung pembangunan nasional dari suatu negara tersebut.

Efektivitas Program Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anak di Kelurahan Wonokromo diukur menggunakan tiga teori efektivitas, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dimana teori ini dikemukakan oleh Duncan (Richard M. Streers, 2003). Tujuan untuk mengetahui efektivitas dari adanya Program Kartu Identitas Anak yang dapat meningkatkan kesejahteraan anak di Wonokromo. Dapat dijelaskan bahwa mengukur efektivitas organisasi dalam melaksanakan program kerja bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan

pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Ukuran efektivitas yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelaksanaan suatu program.

Dari hasil penelitian, peneliti mendapatkan hasil analisis bahwa dari ketiga indikator efektivitas, yaitu pertama pencapaian tujuan yang mana sudah berjalan secara baik dan sesuai dilihat dari tujuan yang berlaku. Karena anak-anak di Kelurahan Wonokromo berkontribusi secara penuh karena partisipasi warga dalam pembuatan KIA di Kelurahan Wonokromo bertambah, kedua adalah integrasi yang mana merupakan proses menyatukan sebuah sistem pembelajaran hal ini dapat dibuktikan dengan mensosialisasikan suatu program pemerintah kepada masyarakat yang menjadi target atau sasaran dalam program tersebut. Dalam hal ini, program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kelurahan Wonokromo sudah berhasil karena telah dikenalkan ditengah-tengah melalui sosialisasi dan sebagian warga sudah paham mengenai manfaat serta fungsi dari adanya Kartu Identitas Anak tersebut meskipun terdapat beberapa warga yang belum mengetahui sepenuhnya, dan indikator yang ketiga merupakan adaptasi, hal ini program KIA di Kelurahan Wonokromo berjalan sesuai karena pengajuan pembuatan Kartu Identitas Anak bertambah meskipun tidak terlalu banyak dan masih memerlukan adanya evaluasi program KIA agar kekurangan atau hambatan sebelumnya dapat di perbaiki kedepannya, sehingga program berjalan dengan baik.

### **Diskusi (*Discussion*)**

#### **Pencapaian Tujuan**

Sejak dikeluarkannya kebijakan KIA lewat Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) No. 2 tahun 2016, program pembuatan dan kepemilikan kartu identitas anak sudah mulai berlaku secara nasional. Tjahjo Kumolo selaku Menteri Dalam Negeri (Mendagri) mengatakan bahwa KIA adalah bukti identitas resmi untuk anak di bawah 17 tahun yang berlaku selayaknya KTP untuk orang dewasa pada umumnya. Kartu ini diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten/Kota, juga sama seperti KTP. KIA diterbitkan dalam dua versi, yaitu untuk anak usia 0-5 tahun dan anak usia 5-17 tahun. Masa berlaku kartu ini ternyata juga berbeda. Masa berlaku KIA bagi anak usia kurang dari 5 tahun akan habis ketika usia mereka menginjak 5 tahun. Sementara bagi anak usia di atas 5 tahun, maka masa berlakunya akan habis sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari. Dimana tujuan dibuatnya program Kartu Identitas Anak ini menurut Permendagri nomor 2 tahun 2016, dapat melindungi pemenuhan hak anak dan menjamin akses sarana umum.

Pencapaian tujuan merupakan seluruh upaya rangkaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Tujuan ini berperan penting untuk mendefinisikan suatu program, dalam hal berjalan baik atau tidaknya suatu program tersebut. Dimana dari hasil penelitian untuk pelayanan program Kartu Identitas Anak di kelurahan Wonokromo dalam meningkatkan kesejahteraan anak pencapaian tujuan programnya sudah berjalan secara baik dan sesuai dilihat dari tujuan yang berlaku yaitu, untuk meningkatkan kesejahteraan anak di Wonokromo. Meningkatkan kesejahteraan anak yang dimaksud yaitu, diharapkan adanya program Kartu Identitas Anak di Kelurahan Wonokromo dapat dijadikan upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dikhususkan untuk anak, mencukupi penyediaan sarana prasarana bidang kesehatan, pendidikan, dan sebagai bukti identitas diri. Selanjutnya sudah sesuai dengan dasar hukum dimana salah satu bentuk dalam perlindungan anak, anak memiliki hak atas identitasnya. Selain itu, untuk sasaran sudah tepat yaitu seluruh warga Wonokromo, meskipun untuk partisipasi warga dalam pembuatan KIA di Kelurahan Wonokromo memang bertambah tetapi tidak terlalu banyak seperti pengajuan pelayanan lainnya

karena terlihat dari antusias warga setiap hari dalam pelayanan adminduk di Kelurahan Wonokromo, warga yang mengajukan permohonan pembuatan KIA tidak begitu banyak. Hal ini, terjadi karena Dispendukcapil Kota Surabaya tidak hanya bekerjasama dengan Kelurahan-kelurahan di Kota Surabaya tetapi juga dengan Dinas Pendidikan sehingga banyak sekolah yang sudah mengajukan KIA untuk muridnya tanpa harus orang tua secara pribadi yang mengurus di kelurahan.

### **Integrasi**

Integrasi secara luas mengartikan sebuah proses atau cara penyatuan unsur-unsur yang berbeda agar saling keterkaitan sehingga sebuah tujuan atau pencapaian dapat berjalan sesuai. Dalam hal ini yaitu, sesuai dengan pembahasan bagaimana efektivitas program Kartu Identitas Anak dalam meningkatkan kesejahteraan anak di Kelurahan Wonokromo melalui indikator efektivitas yang ketiga yaitu integrasi maka dapat disebutkan pelayanan program KIA dapat berjalan sesuai rencana, sangat diperlukan suatu proses sosial kemasyarakatan atau sosialisasi. Menurut Soerjono Soekanto (2002) dalam (Nurdianti, 2014) mengartikan, sosialisasi sebagai suatu proses dimana masyarakat diarahkan untuk mengetahui, memahami, menaati, menghargai dan juga hidup sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku dalam masyarakat. Dari sisi kebijakan publik, sosialisasi mempunyai tujuan, yaitu sebagai cara untuk mensosialisasikan isi kebijakan yang dirancang untuk menciptakan pengetahuan dan pemahaman berbagai pemangku kepentingan, termasuk kelompok sasaran, sehingga mereka siap dan mampu memainkan perannya untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut. Layanan program Kartu Identitas Anak (KIA) yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berkolaborasi atau bekerjasama dengan seluruh kelurahan yang berada di Kota Surabaya untuk mensukseskan program ini agar berjalan sesuai tujuan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui salah satu kelurahan di Kota Surabaya yaitu Kelurahan Wonokromo berusaha untuk mengenalkan dan menghadirkan program layanan pembuatan Kartu Identitas Anak di tengah-tengah warga Kelurahan Wonokromo dengan melakukan sosialisasi kepada warga. Meskipun, masih terdapat beberapa kendala seperti dalam hal pemahaman masyarakat yang masih kurang paham akan manfaat serta fungsi dari adanya Kartu Identitas Anak tersebut, dan sebagian warga tidak mengetahui bahwa membuat KIA dapat secara otomatis tercetak atau terjadi jika orang tua mengajukan akta kelahiran anak yang baru lahir sehingga, terkadang pihak kelurahan menghubungi agar warga yang telah mengurus akta kelahiran anak baru lahir dapat mengambil KIA tetapi warga tersebut merasa tidak pernah melakukan pengajuan pembuatan KIA.

### **Adaptasi**

Dari hasil wawancara dengan informan, penulis mendapatkan sebuah informasi bahwa pelayanan program Kartu Identitas Anak merupakan sebuah program yang terbilang program baru karena sesuai peraturan yang ada program Kartu Identitas anak diluncurkan pada tahun 2016 oleh Kementerian Dalam Negeri. Dengan demikian, program baru ini tentu tidak secara langsung menyesuaikan di setiap daerah termasuk di Kelurahan Wonokromo. Dalam hal ini, diperlukan adanya pengenalan atau adaptasi untuk mendapatkan tempat agar diterima dengan baik oleh warga daerah tersebut. Adaptasi merupakan proses atau cara dimana manusia berusaha dan berupaya mencapai tujuan-atau kebutuhan kehidupannya untuk menghadapi perubahan kondisi lingkungan dan sosial untuk bertahan hidup (Robbins, 2003). Kelurahan Wonokromo bekerjasama dengan Dispendukcapil Kota Surabaya mengupayakan yang terbaik dalam melaksanakan pelayanan program KIA ini agar dapat terjadi sesuai tujuan. Dapat dilihat dari setiap hari dalam proses pelayanan di Kelurahan Wonokromo, pengajuan

pembuatan Kartu Identitas Anak bertambah meskipun tidak terlalu banyak dikarenakan KIA di Kota Surabaya menjadi salah satu berkas persyaratan wajib masuk sekolah. Hal ini, membuat pihak sekolah di Kota Surabaya memiliki aplikasi E-Klampid untuk mempermudah secara langsung berkordinasi dengan pihak Dispendukcapil Kota Surabaya dalam pembuatan KIA tersebut. Maka dengan itu, Kelurahan Wonokromo dituntut agar mampu beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan warga untuk selalu melakukan evaluasi program KIA agar kekurangan atau hambatan sebelumnya dapat di perbaiki kedepannya, sehingga program berjalan dengan baik.

Pada indikator adaptasi ini tidak hanya poin peningkatan kemampuannya saja yang dapat dilihat tetapi poin sarana dan prasana juga merupakan faktor penunjang akan tingkatan berhasil atau tidaknya suatu program pelayanan KIA tersebut. Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas yang berbentuk fisik dan telah disediakan Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya yang digunakan untuk menunjang tercapainya tujuan pelayanan dan terselenggaranya pelayanan publik secara optimal sehingga, perlu adanya fasilitas yang proporsional. Ketersediaan unsur pendukung seperti sarana dan prasarana dapat memudahkan terlaksananya operasional yang efektif seperti pelayanan pengelolaan kependudukan yaitu pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap staf administrasi Kelurahan Wonokromo yang melakukan proses pengelolaan kependudukan, diperoleh hasil informasi bahwa pelayanan dan prasarana desa Wonokromo sudah baik, lengkap dan cukup untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif. memudahkan pemberian pelayanan kepada warga. Sedangkan untuk utilitas seperti peralatan kantor yaitu, dalam bentuk alat tulis kantor, printer, perangkat komputer, lemari arsip dan lain sebagainya sudah tersedia seperti, fasilitas ruang tunggu dan tempat parkir juga tersedia dengan baik.

#### **D. KESIMPULAN (CONCLUSION)**

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori efektivitas oleh Duncan dalam buku (Richard M. Streers, 2003 ), maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan program Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anak di Kelurahan Wonokromo termasuk dalam kategori efektif dari ketiga indikator teori efektivitas tersebut meskipun belum sepenuhnya maksimal. Adapun indikatornya yakni: 1) Pencapaian tujuan, dalam hal ini dapat dibuktikan dengan pelayanan program KIA di Kelurahan Wonokromo sudah sesuai dengan tujuan juga dasar hukum yang berlaku, sasaran sesuai target dan konkrit. 2) Integrasi, dalam hal ini Kelurahan Wonokromo telah melakukan sosialisasi baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam menyebarkan informasi mengenai pelayanan KIA di Kelurahan Wonokromo meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang terjadi. 3) Adaptasi, dalam hal ini pelayanan KIA di Kelurahan Wonokromo telah mampu menyesuaikan adanya program tersebut dengan warga daerah sekitar dibuktikan diterimanya dengan baik adanya pelayanan program KIA, peningkatan kemampuan atau antusias warga dalam program KIA tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)**

- Anak, K. I. (2023). *Implementasi kebijakan kartu identitas anak implementation of child identity card policies*. XVIII(April), 69–75.
- Angela, N. (2018). *Sosiologi: Sosialisasi. Modul Sosialisasi*, 2003, 1–16.
- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2013).
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kepedudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 64–73. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Moleong, L. J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, 2002.
- No, V., Hal, J., Kia, A., Kependudukan, D., & Pencatatan, D. A. N. (2024). *Efektifitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas*. 2(1).
- peraturan.bpk.go.id. (1990). *Pengesahan Convention On The Rights Of The Child (Konvensi Tentang Hak-Hak Anak)*. Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/63923/keppres-no-36-tahun-1990>
- Peraturan.bpk.go.id. (2002). *Perlindungan Anak*. Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/44473/uu-no-23-tahun-2002>
- Peraturan.bpk.go.id. (2016). *Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Menjadi Undang-Undang*. Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37575/uu-no-17-tahun-2016>
- Ramadhanti, G., Sampurna, R. H., & Mulyadi, A. (2021). Efektivitas Implementasi Program Kartu Identitas Anak. *Jurnal Governansi*, 7(1), 51–58.
- Rohman, N., Wirjatmi, E., Lestari, T., & Sufianti, E. (2021). Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Purwakarta. *Ilmu Administrasi Negara*, 8, 130–141.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi [kaidah perilaku]*. Jakarta : Erlangga, 1980.
- Stephen P. Robbins. (2003). *Perilaku organisasi. Jilid 2. Edisi 9*. Jakarta Indeks , 2003.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2019.
- Surabaya.go.id. (2023a). 408.792 Anak Surabaya Sudah Kantongi Kia, Bisa Digunakan Bayar Suroboyo Bus Hingga Katepay. Surabaya.Go.Id. <https://www.surabaya.go.id>
- Surabaya.go.id. (2023b). *Kecamatan Monokromo*. Surabaya.Go.Id. <https://www.surabaya.go.id/id/page/0/8157/kecamatan-wonokromo>
- Utami, P. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIIA)*, 11(1), 1–10.