

## PELAYANAN SIAK DALAM PROSES PENGAJUAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK

Mila Rosalia<sup>1</sup>, M. Kendry Widiyanto<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[bungamilarosalia@gmail.com](mailto:bungamilarosalia@gmail.com), [kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id)

### ABSTRAK

Dalam era digitalisasi, pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk lebih efisien dan adaptif, salah satunya melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAC) dalam pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA). Tujuan kegiatan ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan SIAC dalam proses pengajuan KIA di Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Metode yang digunakan adalah pengabdian masyarakat berbasis magang selama 30 hari kerja dengan tahapan persiapan, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi. Penulis terlibat langsung dalam pelayanan pendaftaran penduduk, pengajuan KIA melalui website SIAC, serta interaksi dengan masyarakat. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa mahasiswa mampu memahami prosedur pelayanan, menerapkan pengetahuan akademik dalam praktik, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi masyarakat terhadap pentingnya KIA. Faktor pendukung seperti tidak dipungutnya biaya layanan dan kerja sama dengan sekolah juga mempercepat capaian program. Simpulan dari kegiatan ini adalah bahwa SIAC sangat membantu modernisasi pelayanan kependudukan, namun memerlukan peningkatan infrastruktur dan edukasi masyarakat. Diharapkan, hasil pengabdian ini dapat menjadi kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan.

**Kata Kunci :** SIAC, kartu identitas anak (KIA), pelayanan publik, administrasi kependudukan, Dispendukcapil

### ABSTRACT

*In the digitalization era, population administration services are required to be more efficient and adaptive, one of which is through the implementation of the Population Administration Information System (SIAC) in the issuance of Child Identity Cards (KIA). The purpose of this activity is to examine the implementation of SIAC services in the KIA application process at the Civil Registration Office (Dispendukcapil) of Gresik Regency. The method used was community service through a 30-day internship program, involving preparation, implementation, and monitoring-evaluation phases. The author was directly involved in the resident registration services, submitting KIA via the SIAC website, and interacting with the public. The results showed that the intern gained a comprehensive understanding of the service procedures, applied academic knowledge in practice, and identified key challenges such as limited infrastructure and low public awareness of KIA's importance. Supporting factors such as free services and collaboration with schools accelerated program achievements. In conclusion, SIAC has significantly supported the modernization of population services but still requires improvements in infrastructure and public education. The outcome of this program is expected to contribute to enhancing the quality of public services, particularly in the field of population administration.*

**Keywords :** SIAC, child identity card (KIA), public service, population administration, Dispendukcapil.

### PENDAHULUAN

Dalam perkembangan teknologi informasi yang pesat, tata kelola pemerintahan dituntut untuk lebih adaptif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan sistem berbasis teknologi menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pemerintah Indonesia telah merancang berbagai kebijakan yang mendukung

administrasi kependudukan berbasis teknologi. Salah satunya adalah pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terintegrasi secara nasional dan berfungsi sebagai pusat data penduduk. Melalui sistem ini, layanan dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, dan Kartu Identitas Anak dapat diakses dan diproses secara digital. Setiap manusia yang hidup akan merasakan peristiwa penting dalam hidupnya salah satunya kependudukan. Pemenuhan terhadap peristiwa penting itu perlu dilakukan oleh aparat pemerintah melalui pelayanan administrasi kependudukan. (Pratidina R., 2024). Sebagai landasan hukum atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menyatakan Administrasi Kependudukan merupakan proses kegiatan penataan, penertiban dan data kependudukan dalam pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

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 lembaga. 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 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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gresik guna mewujudkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 2 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring untuk memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat maka dibentuk terobosan dan inovasi untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan, namun masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. 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 kabupaten tersebut adalah Gresik.

Pemerintah Kabupaten Gresik menyalurkan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Dinas Pencatatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) kabupaten Gresik. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik 2023, terdapat 217.832 anak yang sudah memiliki KIA dan 107.716 yang belum memiliki KIA. (Gresik, 2024) Selain itu, Kementerian Dalam Negeri juga mengeluarkan perintah untuk memperluas kegiatan KIA agar tidak hanya sekedar kartu identitas penduduk. Dimana aktivitas kabupaten Gresik diperluas untuk memberikan kebahagiaan dan kesejahteraan bagi masyarakat khususnya anak-anak. Kartu Identitas Anak (KIA) ini valid secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). 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 ke Mal Pelayanan Publik (MPP) atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, kecamatan, maupun kelurahan.

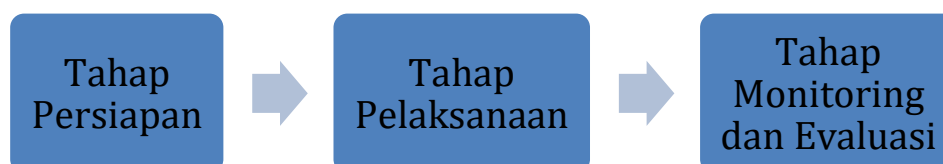
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu kantor pemerintahan yang terletak di wilayah kecamatan Gresik kabupaten Gresik. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024 kabupaten Gresik jumlah penduduk kabupaten Gresik terdiri dari 1.327.497,0 jiwa yang tinggal di daerah tersebut. 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 kabupaten Gresik dengan semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk yaitu, permohonan pembuatan KIA. Dispendukcapil kabupaten Gresik menyediakan wadah bagi penduduk kabupaten Gresik yang ingin menerbitkan KIA untuk anak-anaknya bisa langsung datang ke kantor Dispendukcapil kabupaten Gresik sangat mudah jika semua berkas yang dibutuhkan tersedia. Namun, beberapa pendapat masyarakat dalam implementasinya program ini menerima tanggapan dan kritikan.

Antusias masyarakat di kabupaten Gresik 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 ke kantor dispendukcapil. Padahal adanya program ini sangat bermanfaat karena KIA dapat digunakan memenuhi kebutuhan anak, seperti menjamin akses terhadap fasilitas umum, memberikan tanda pengenal 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.

Di kabupaten Gresik, penerapan SIAK dalam pengajuan KIA telah menjadi bagian dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat kelancaran pelayanan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya KIA, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta hambatan teknis dalam pengoperasian sistem SIAK. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat dalam mengurus KIA juga masih tergolong rendah, yang menunjukkan perlunya evaluasi terhadap proses pelayanan yang telah berjalan. Oleh karena itu, pelaksanaan magang ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan SIAK dalam proses pengajuan Kartu Identitas Anak di Dispendukcapil kabupaten Gresik, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat dalam pelaksanaannya. Hasil dari magang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan di daerah.

### **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang berlokasi di Jl. KH. Wahid Hasyim No.17, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Kegiatan ini berlangsung selama 30 hari kerja terhitung sejak 03 Februari s/d 14 Mei 2025. Dalam pelaksanaan magang ini penulis melakukan serangkaian kegiatan yang terstruktur untuk memahami dan menganalisis pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam proses pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Gresik. Selama kegiatan akan terlibat langsung dalam kegiatan operasional di Dispendukcapil, termasuk pengamatan proses pengajuan KIA, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta penggunaan website SIAK. Terdapat beberapa tahapan. Tahap pertama adalah persiapan, dimana mahasiswa membuat proposal dan dokumen pendukung, seperti surat rekomendasi fakultas, transkrip nilai dan CV. Proposal tersebut kemudian diserahkan ke kepala bidang sub bagian umum dan kepegawaian untuk mendapat persetujuan, dilanjutkan dengan koordinasi terkait, jadwal, lokasi dan tugas magang. Kedua tahapan pelaksanaan dilakukan di Dispendukcapil kabupaten Gresik bagian pelayanan pendaftaran penduduk. Pada tahap ini penulis membantu mencatat NIK dan mengajukan KIA di website SIAK. Terakhir tahapan monitoring dan evaluasi yaitu mahasiswa diharuskan melakukan evaluasi terkait kinerja yang telah dilakukan sehingga mahasiswa dapat mengetahui kendala yang telah dirasakan oleh mahasiswa.



Gambar 1 Tahapan Pelaksanaan Magang

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

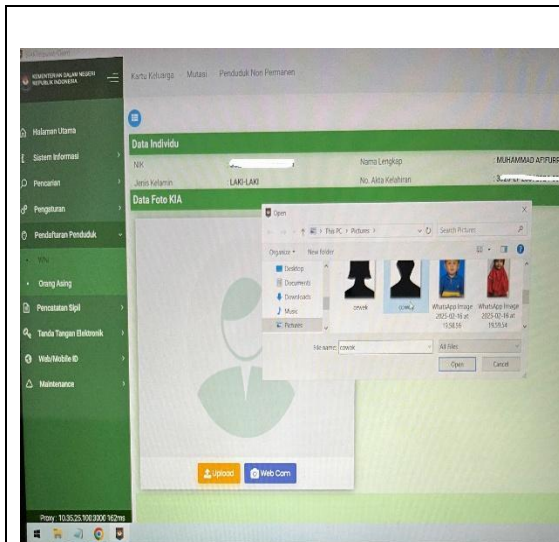
Pelaksanaan program magang di Dispendukcapil kabupaten Gresik memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi mahasiswa, khususnya dalam bidang administrasi pemerintahan. Selama menjalani masa magang, mahasiswa diberikan peluang seluas-luasnya untuk terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan yang berkaitan erat pelayanan pendaftaran penduduk. Keterlibatan ini tidak hanya sebatas mengamati, tetapi juga berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan proses pendaftaran penduduk. Selama kegiatan berlangsung, penulis mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan selama dibangku perkuliahan. Penulis menerapkan pengetahuan yang didapat ke dalam dunia pekerjaan di Dispendukcapil kabupaten Gresik. Penulis memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan adil dengan tanpa memandang status sosial. Agar tidak terjadi ketimpangan dalam pelaksanaannya, layanan harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Prosedur kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa di Dispendukcapil kabupaten Gresik mahasiswa ditugaskan untuk membantu pegawai, dan memberikan layanan kepada masyarakat. Mahasiswa yang magang ditempatkan di bagian Pendaftaran Penduduk (Dafduk) untuk membantu melakukan Notepad NIK dokumen seperti KTP elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian, serta membantu mengajukan Kartu Identitas Anak (KIA) pada website Sistem Administrasi Informasi Kependudukan (SIAK).

Kegiatan magang ini yang telah dilakukan oleh penulis memiliki kemiripan dengan pendapat Mahmudi, 2007 (Dalam Afrizal, 2019), yang telah menyampaikan bahwa pelayanan publik memiliki 10 prinsip, Prinsip-prinsip tersebut adalah kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, kenyamanan. Namun, dalam implementasinya ditemukan beberapa faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan, yaitu rendahnya tingkat literasi masyarakat tentang pentingnya KIA menjadi tantangan besar. Banyak warga yang menganggap bahwa akta kelahiran sudah cukup sebagai bukti identitas anak, sehingga mengabaikan fungsi strategis KIA dalam berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, hingga keimigrasian. Hal ini menunjukkan masih kurangnya sosialisasi yang intensif dan edukasi berkelanjutan dari pihak Dispendukcapil mengenai manfaat dan urgensi KIA.

Keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi faktor penghambat. Tidak semua kantor kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Gresik memiliki fasilitas teknologi informasi yang memadai untuk mengakses SIAK secara optimal. Keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah pinggiran turut memperlambat proses pelayanan, sehingga masyarakat masih harus mengantre cukup lama untuk pengajuan KIA. Dari sisi teknis ada juga kendala seperti gangguan server, kesalahan sistem input data, serta kurangnya operator yang terampil dalam mengelola aplikasi SIAK juga berdampak pada kelancaran pelayanan. Meskipun sudah dilakukan pelatihan secara berkala, namun kebutuhan akan sumber daya manusia yang benar-benar menguasai sistem informasi tetap menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Selain faktor penghambat, penulis juga menemukan faktor-faktor pendukung yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan yakni Dispendukcapil kabupaten Gresik tidak memungut biaya apapun kepada masyarakat untuk pengurusan berkas kependudukan, berbeda dengan beberapa daerah lain yang masih mengenakan tarif. Serta antusiasme dari sebagian sekolah yang membantu pengajuan KIA secara kolektif untuk murid-muridnya sangat membantu mempercepat pencapaian

target kepemilikan KIA. Upaya ini tidak hanya meringankan beban orang tua, tetapi juga memperkuat sinergi antara sektor pendidikan dan administrasi kependudukan.



Gambar 4 Pengajuan KIA



Gambar 5 Pengecekan Ulang Data

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KIA di masa mendatang, perlu dilakukan beberapa langkah strategis. Pertama, meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi publik melalui berbagai media, baik online maupun offline, untuk memperkuat pemahaman masyarakat akan manfaat KIA. Kedua, perluasan dan perbaikan infrastruktur teknologi di seluruh kecamatan dan kelurahan agar akses terhadap SIADK dapat merata dan optimal. Ketiga, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis yang intensif, serta penyediaan sistem back-up server untuk mengantisipasi gangguan teknis yang mungkin terjadi.

Secara keseluruhan, penerapan SIADK dalam pelayanan KIA di Kabupaten Gresik telah membawa dampak positif terhadap upaya modernisasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Namun, perlu upaya berkelanjutan dari pemerintah daerah untuk mengatasi tantangan-tantangan yang ada, agar ke depan pelayanan publik menjadi lebih prima, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan program magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jumlah pegawai yang terbatas dalam mengelola data kependudukan dan pencatatan sipil bisa mempengaruhi kecepatan pelayanan. Meskipun ada peningkatan teknologi, jumlah pegawai yang tidak mencukupi dapat menyebabkan keterlambatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal jaringan yang sering trouble atau lambat, dapat menghambat proses administrasi kependudukan. Sering terjadinya trouble pada jaringan menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan data, akses informasi yang tidak optimal, serta penurunan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Mahasiswa dapat memahami alur kepengurusan yang ada pendaftaran penduduk, dan mahasiswa mendapat banyak ilmu saat magang.

Berdasarkan temuan selama pelaksanaan magang, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk mendukung perbaikan pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pertama, Dispendukcapil dapat memastikan memiliki

koneksi internet yang stabil dan memadai, dengan menggunakan penyedia layanan internet dengan kualitas jaringan yang baik dan memiliki kapasitas transfer data jaringan yang lebih besar akan mengurangi masalah terkait dengan kecepatan akses data. Yang kedua, melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala agar perangkat lunak dan perangkat keras selalu dalam kondisi optimal. Juga, memastikan bahwa sistem SIAK selalu ter-update dengan versi terbaru untuk menghindari adanya bug yang bisa mempengaruhi kinerja. Penambahan Pegawai atau Tenaga Kontrak untuk mengatasi kekurangan jumlah pegawai, terutama di bagian yang memerlukan proses administrasi yang intensif, seperti perekaman data, verifikasi, dan pengelolaan dokumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Halawa, Sri Okta Riani, Rumzi Samin, and Firman Firman. "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan." *Journal of Research and Development on Public Policy* 2.3 (2023): 62-71.
- Arifin, A. (2022). *Membangun sistem administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bappenas. (2020). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020–2024*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Disdukcapil Kabupaten Gresik. (2022). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2022*. Gresik: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2020). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)*. Jakarta: Ditjen Dukcapil.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.