JPPE JURNAL PERENCANAAN & PENGEMBANGAN EKONOMI
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO

Available Online at
https://journal.umgo.ac.id/index.php/JPPE
Vol. 9 No (1), Tahun 2026
ISSN 2622-349X

STRATEGI PELAYANAN PUBLIK RAMAH ANAK DALAM MENDUKUNG PEMBANGUNAN EKONOMI INKLUSIF DI KABUPATEN BUOL

Moh. Syapril TA Mohu[1*], Syamsiar I. Mahmud [2], Dita Puspitasari[3], Alhamid Baharuddin[4]
[12,3,4,5]STISIPOL Mujahidin,
aisdjunaidi@gmail.com, iyalbuchu@gmail.com, puspitasaridita00@gmail.com, hamidamial24@gmail.com

Abstract

This study analyzes child-friendly public service strategies at the Population and Civil Registration Office of Buol Regency and their contribution to inclusive economic development. A descriptive qualitative approach was employed through in-depth interviews, field observations, and documentation review. Service quality was examined using the SERVQUAL dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that administrative services are generally accurate, free of charge, and procedurally compliant; however, child-friendly principles have not been fully integrated. Physical facilities remain generic, service completion is sometimes delayed by system disruptions and queues, and staff interaction with children is still limited. From a development economics perspective, these weaknesses increase household transaction costs, restrict access to legal identity, and may reduce children's access to education, health care, and social protection. Strengthening child-friendly facilities, simplifying service procedures, improving digital integration, and developing staff capacity are therefore required to enhance human capital formation, social inclusion, and long-term regional productivity.

Keywords: *Child-Friendly Public Services, Population Administration, Inclusive Economic Development, Human Capital, Buol Regency*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis strategi pelayanan publik ramah anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol serta kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi inklusif. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan telaah dokumentasi. Kualitas pelayanan dianalisis menggunakan dimensi SERVQUAL yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi secara umum telah akurat, gratis, dan sesuai prosedur, tetapi prinsip ramah anak belum sepenuhnya terintegrasi. Fasilitas fisik masih bersifat umum, penyelesaian layanan terkadang terhambat gangguan sistem dan antrean, sedangkan interaksi petugas dengan anak masih terbatas. Dalam perspektif ekonomi pembangunan, kelemahan tersebut meningkatkan biaya transaksi rumah tangga, membatasi akses terhadap identitas hukum, serta berpotensi menghambat akses anak pada pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial. Penguatan fasilitas ramah anak, penyederhanaan prosedur, integrasi layanan digital, dan peningkatan kapasitas petugas diperlukan untuk mendukung pembentukan modal manusia, inklusi sosial, dan produktivitas daerah jangka panjang.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik Ramah Anak, Administrasi Kependudukan, Pembangunan Ekonomi Inklusif, Modal Manusia, Kabupaten Buol*

Received: 04 Juni 2026 Revised: 05 Juni 2026 Accepted: 06 Juni 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel. Dalam administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berperan menjamin legalitas identitas, termasuk bagi anak. Akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak menjadi bentuk pengakuan negara sekaligus prasyarat untuk memperoleh pendidikan, layanan kesehatan, bantuan sosial, serta perlindungan hukum.

Perkembangan paradigma administrasi publik menuntut layanan yang efisien, inklusif, dan mampu memberikan perlakuan sesuai kebutuhan kelompok rentan. Anak

memerlukan pendekatan yang berbeda dari pengguna layanan dewasa karena aspek keselamatan, kenyamanan, komunikasi, dan kepentingan terbaik anak harus dipertimbangkan dalam seluruh proses pelayanan.

Pelayanan ramah anak mengacu pada prinsip non-diskriminasi, kepentingan terbaik bagi anak, hak hidup dan perkembangan, serta penghormatan terhadap pandangan anak. Implementasinya tidak berhenti pada tersedianya dokumen, tetapi juga mencakup fasilitas yang aman, prosedur sederhana, informasi yang mudah dipahami, dan petugas yang mampu berinteraksi secara humanis.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan ramah anak masih menghadapi keterbatasan fasilitas, rendahnya literasi administrasi masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, serta proses birokrasi yang belum sepenuhnya responsif. Kondisi tersebut dapat memperbesar waktu tunggu dan biaya tidak langsung yang harus ditanggung keluarga.

Dalam perspektif ekonomi pembangunan, kepemilikan identitas hukum merupakan infrastruktur kelembagaan bagi pembentukan modal manusia. Anak yang memiliki dokumen kependudukan lebih mudah masuk ke sistem pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan program pembangunan. Sebaliknya, hambatan pelayanan dapat menimbulkan eksklusi administratif yang memperbesar ketimpangan kesempatan antarkelompok masyarakat.

Kabupaten Buol memerlukan strategi pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mengurangi biaya transaksi rumah tangga, memperluas akses kelompok rentan, dan mendukung investasi jangka panjang pada kualitas sumber daya manusia. Pelayanan yang cepat dan inklusif dapat mengurangi kehilangan waktu kerja orang tua, memperkuat kepercayaan publik, dan meningkatkan efektivitas program sosial pemerintah daerah.

Kajian mengenai kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan, tetapi penelitian yang secara khusus menghubungkan strategi pelayanan ramah anak di Disdukcapil dengan pembangunan ekonomi inklusif masih terbatas. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis lima dimensi SERVQUAL dan menafsirkan implikasinya terhadap modal manusia, inklusi sosial, dan produktivitas daerah.

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pelayanan publik ramah anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta merumuskan arah penguatan layanan agar lebih mendukung pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna layanan dan praktik pelayanan ramah anak dalam kondisi nyata.

Informan dipilih secara purposive, meliputi petugas pelayanan dan masyarakat, khususnya orang tua yang mengurus akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi fasilitas dan proses pelayanan, serta dokumentasi. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik.

Analisis dilakukan secara interaktif melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Untuk memperkuat kesesuaian dengan ekonomi pembangunan, hasil juga diinterpretasikan berdasarkan konsekuensinya terhadap biaya transaksi rumah tangga, akses layanan dasar, pembentukan modal manusia, inklusi sosial, dan efisiensi pelayanan publik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bukti Fisik (Tangibles)

Fasilitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buol masih bersifat umum dan belum dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan anak. Ruang tunggu tersedia, tetapi belum dilengkapi area bermain, media edukatif, atau desain ruang yang membantu anak merasa nyaman selama proses pelayanan.

Keterbatasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan masih berorientasi pada penyelesaian administrasi, belum sepenuhnya pada pengalaman pengguna. Fasilitas yang aman dan ramah anak dapat menurunkan tekanan psikologis orang tua, mengurangi gangguan selama menunggu, dan memperbaiki persepsi masyarakat terhadap kualitas institusi publik.

Tabel 1. Kondisi Fasilitas Pelayanan Ramah Anak

No.	Indikator	Kondisi Lapangan	Keterangan
1	Ruang tunggu	Tersedia, tetapi bersifat umum	Belum ramah anak
2	Area bermain anak	Tidak tersedia	Belum terpenuhi
3	Media edukatif	Tidak tersedia	Belum terpenuhi
4	Keamanan fasilitas	Cukup aman	Perlu peningkatan

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2026

Dari sisi ekonomi pembangunan, investasi fasilitas ramah anak merupakan bagian dari peningkatan kualitas infrastruktur pelayanan dasar. Meskipun nilainya relatif kecil, fasilitas tersebut dapat mengurangi biaya sosial menunggu, meningkatkan kepatuhan administrasi, dan memperkuat akses keluarga terhadap layanan negara.

Keandalan (Reliability)

Pelayanan telah berjalan sesuai SOP, data dinilai akurat, dan biaya pelayanan tidak dipungut. Namun, ketepatan waktu belum selalu terjamin karena gangguan sistem dan antrean tinggi. Keterlambatan menyebabkan orang tua harus menunggu lebih lama atau kembali pada hari lain.

Keandalan merupakan inti kualitas pelayanan karena masyarakat membutuhkan kepastian penyelesaian dokumen. Dalam pelayanan ramah anak, ketidakpastian waktu memberi beban tambahan bagi orang tua yang membawa anak kecil dan dapat mengurangi minat untuk menyelesaikan administrasi kependudukan.

Tabel 2. Analisis Dimensi Keandalan Pelayanan

No.	Indikator	Kondisi Lapangan	Keterangan
1	Ketepatan waktu	Cukup tepat, terkendala sistem	Kadang lebih lama
2	Kesesuaian SOP	Sudah sesuai	Prosedur baku diterapkan
3	Keakuratan data	Akurat	Belum ditemukan kesalahan
4	Konsistensi	Konsisten	Perlakuan sama
5	Kepastian biaya	Gratis	Sesuai kebijakan

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2026

Ketepatan waktu juga memiliki dimensi ekonomi. Waktu tunggu, biaya perjalanan, dan kehilangan jam kerja merupakan biaya transaksi yang ditanggung rumah tangga. Digitalisasi yang stabil, antrean terjadwal, dan kepastian waktu penyelesaian akan meningkatkan efisiensi ekonomi pelayanan publik.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Petugas pada umumnya bersikap ramah, santun, dan bersedia membantu. Informasi prosedur dapat disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Meskipun demikian,

kecepatan respons dan penanganan keluhan belum selalu optimal ketika jumlah pemohon meningkat.

Daya tanggap yang baik mengurangi kebingungan, meningkatkan kepercayaan, dan membantu keluarga menyelesaikan proses administrasi secara lebih cepat. Sikap proaktif sangat diperlukan, terutama bagi pengguna dari wilayah jauh, keluarga berpendapatan rendah, dan orang tua yang membawa anak.

Tabel 3. Analisis Dimensi Daya Tanggap

No.	Indikator	Kondisi	Keterangan
1	Kecepatan respons	Cukup cepat	Terpengaruh antrean
2	Kesediaan membantu	Sangat baik	Petugas kooperatif
3	Kemudahan komunikasi	Baik	Informasi mudah dipahami
4	Penanganan keluhan	Cukup baik	Perlu penguatan
5	Sikap proaktif	Cukup baik	Belum konsisten

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2026

Jaminan (Assurance)

Masyarakat merasa cukup aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Kesopanan dan keramahan petugas telah menjadi modal positif. Akan tetapi, interaksi langsung dengan anak masih kurang optimal karena petugas lebih banyak berkomunikasi dengan orang tua.

Pelayanan ramah anak menuntut kompetensi komunikasi yang sabar, tidak menakutkan, dan mampu menciptakan rasa diterima. Jaminan tidak hanya menyangkut legalitas dokumen, tetapi juga perlindungan hak dan kenyamanan psikologis anak selama berada di ruang pelayanan.

Tabel 4. Analisis Dimensi Jaminan Pelayanan

No.	Indikator	Kondisi	Keterangan
1	Pengetahuan petugas	Baik	Perlu pendalaman teknis
2	Kesopanan dan keramahan	Sangat baik	Sopan dan santun
3	Rasa aman	Aman	Lingkungan kondusif
4	Kepercayaan masyarakat	Cukup tinggi	Perlu konsistensi
5	Interaksi dengan anak	Kurang optimal	Belum ada pendekatan khusus

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2026

Empati (Empathy)

Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan tetap sabar, tetapi perhatian individual terhadap kebutuhan anak dan orang tua belum maksimal. Pelayanan cenderung formal dan berfokus pada penyelesaian berkas, sehingga kebutuhan emosional pengguna belum menjadi bagian kuat dari budaya pelayanan.

Empati penting karena kondisi keluarga pengguna layanan berbeda-beda. Orang tua dari wilayah jauh, keluarga dengan keterbatasan ekonomi, penyandang disabilitas, dan orang tua yang membawa anak kecil memerlukan fleksibilitas serta bantuan yang lebih personal.

Tabel 5. Analisis Dimensi Empati Pelayanan

No.	Indikator	Kondisi	Keterangan
1	Perhatian individual	Cukup	Kurang personal
2	Pemahaman kebutuhan	Kurang	Belum menyeluruh
3	Kemudahan komunikasi	Baik	Bahasa mudah dipahami
4	Kepedulian terhadap anak	Kurang optimal	Belum ada upaya khusus

5	Kesabaran petugas	Baik	Tetap sabar melayani

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2026

Implikasi terhadap Pembangunan Ekonomi Daerah

Temuan pada lima dimensi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki hubungan langsung dengan pembangunan ekonomi daerah. Dokumen identitas membuka akses anak terhadap sekolah, layanan kesehatan, jaminan sosial, bantuan pendidikan, dan berbagai program perlindungan. Dengan demikian, pelayanan Disdukcapil menjadi pintu masuk pembentukan modal manusia.

Pelayanan yang lambat atau tidak inklusif menimbulkan biaya transaksi berupa waktu tunggu, biaya transportasi, kehilangan pendapatan harian, dan pengulangan kunjungan. Beban tersebut lebih berat bagi rumah tangga miskin dan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat layanan, sehingga berpotensi memperlebar ketimpangan akses.

Strategi ramah anak dapat mendukung pertumbuhan inklusif melalui tiga jalur. Pertama, memperluas kepemilikan identitas hukum sehingga anak terhubung dengan layanan dasar. Kedua, mengurangi biaya administrasi rumah tangga melalui prosedur yang cepat dan digital. Ketiga, meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sehingga partisipasi dalam program pembangunan menjadi lebih kuat.

Penguatan pelayanan perlu diintegrasikan dengan perencanaan pembangunan daerah, program Kabupaten Layak Anak, pengentasan kemiskinan, pendidikan, kesehatan, dan transformasi digital. Integrasi data antarinstansi juga penting agar dokumen anak tidak hanya diterbitkan, tetapi langsung mendukung pemutakhiran basis data penerima layanan sosial dan perencanaan kebutuhan publik.

PENUTUP

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buol secara administratif telah berjalan cukup baik, terutama pada keakuratan data, kesesuaian prosedur, kepastian biaya, kesopanan petugas, dan keamanan layanan. Namun, konsep ramah anak belum sepenuhnya terintegrasi karena fasilitas khusus anak belum tersedia, ketepatan waktu masih menghadapi kendala, interaksi petugas dengan anak terbatas, dan perhatian individual belum optimal.

Dalam ruang lingkup ekonomi pembangunan, kondisi tersebut berpengaruh terhadap biaya transaksi rumah tangga, akses anak pada layanan dasar, pembentukan modal manusia, dan inklusi sosial. Pelayanan ramah anak harus dipandang sebagai investasi kelembagaan yang mendukung produktivitas daerah jangka panjang, bukan hanya sebagai penyempurnaan fasilitas administratif.

Pemerintah daerah disarankan menyediakan area ramah anak dan media edukatif, memperkuat stabilitas sistem digital, menerapkan antrean terjadwal, menyederhanakan prosedur, menyediakan kanal pengaduan yang responsif, serta memberikan pelatihan komunikasi ramah anak kepada petugas. Integrasi data Disdukcapil dengan sektor pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial juga perlu diperkuat agar kepemilikan dokumen langsung meningkatkan akses terhadap program pembangunan.

Penelitian ini terbatas pada satu instansi dan menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan beberapa daerah, mengukur biaya transaksi pengguna, menganalisis cakupan kepemilikan dokumen anak, serta menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap akses pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Adzam, M. (2025). Inovasi pelayanan publik: Sistem layanan adminduk Kolaka Utara offline, online dan terintegrasi (SI LAKU O2T). Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 9(2), 93-105.

Hardiyansyah. (2023). Kualitas pelayanan publik. Yogyakarta: Gava Media.

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2022). Pedoman

teknis evaluasi pelaksanaan Kabupaten/Kota Layak Anak. Jakarta: Kementerian PPPA.
Nur, T., Amal, I., Zelin, A., Pangestu, G., & Dwi, A. M. (2024). Strategi Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Sukabumi. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 11(2), 265-275.
OECD. (2020). Innovative citizen participation and new democratic institutions. Paris: OECD Publishing.
Osborne, S. P. (2021). Public service logic: Creating value for public service users. Public Management Review, 23(5), 739-756.
Purwanto, Y. (2025). Layanan publik inklusif ramah terhadap kaum rentan. Pekanbaru: Pengadilan Tinggi Agama Pekanbaru.
Putri, S., & Pramudiana, I. D. (2024). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. IRPIA, 9(2), 29-41.
Rahman, A., & Pratama, B. (2024). Pengaruh komunikasi dan sikap petugas terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil. Jurnal Administrasi Publik, 10(1).
Sari, D., & Wijaya, S. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jurnal Ilmiah Pemerintahan dan Pembangunan, 8(2).
Setiawan, A., Agnessya, A., & Rokhmat, D. F. (2024). Optimalisasi layanan administrasi kependudukan: Evaluasi kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Cimahi. Jurnal Noken, 10(2), 337-350.
Sulaiman, N. A. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Sidenreng Rappang [Skripsi]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
Wandira, W. (2024). Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam peningkatan kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bulukumba [Skripsi]. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
Zhaki, A., Syauqi, T., & Nasution, U. H. (2025). Fasilitas dan pelayanan sebagai faktor determinan kepuasan masyarakat. Jurnal Transformasi Administrasi, 15(1), 51-67.