

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Alda kita adalah program inovasi layanan administrasi kependudukan yang diolah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat agar memastikan setiap bayi yang baru lahir langsung memperoleh dokumen identitas dasar yaitu Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Akta Kelahiran melalui mekanisme kerja sama antara disdukcapil langkat dengan rumah sakit. Tujuan utama dari program ini adalah untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan anak (0-17 tahun) secara gratis dan cepat, menutup celah administratif yang beresiko menyebabkan kehilangan hak sosial anak, serta mempermudah layanan Kesehatan dan statistic kependudukan di tingkat daerah.

Inovasi adalah adanya kebaruan dari penciptaan ide, benda ataupun konsep yang sebelumnya belum ada dengan tujuan dapat membawa manfaat. Inovasi tidak hanya sekedar menciptakan sesuatu yang berbeda, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi suatu kegiatan. Menurut Everett M. Rogers Inovasi adalah suatu alat, hal, atau gagasan yang baru dimana hal tersebut belum pernah ada sebelumnya, dimana dengan terciptanya hal baru tersebut diharapkan dapat menjadi sesuatu yang menarik dan berguna. Seseorang yang selalu berinovasi maka dapat dikatakan seorang yang inovatif, orang yang melakukan inovasi disebut innovator (Batoebara, 2021).

Sedangkan Groonros (2015:80) menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat maya yang terjadi

akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Setiawan & Sukmawati, 2024). Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Inovasi pelayanan merupakan upaya memperbarui atau menciptakan metode atau *system* dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar menjadi lebih efektif, efisien, cepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Seperti penggunaan teknologi digital, *system* jemput bola, atau penyederhanaan prosedur agar masyarakat merasa lebih terbantu dan puas terhadap layanan yang diberikan. e-government merupakan inovasi pelayanan yang berperan penting dalam mencerminkan peningkatan mutu layanan publik, khususnya dalam merespons tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan. Inovasi pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, tetapi menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan (Aisyah et al., 2025).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah mencakup berbagai urusan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan status hukum warga negara, seperti akta kelahiran dan akta kematian. Salah satu layanan penting yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pendataan kelahiran dan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Penerbitan KIA bertujuan memberikan identitas resmi bagi anak sekaligus mendukung upaya perlindungan

anak dari berbagai risiko kejahatan. (Faishal Rafiif Thamrin, Raden Slamet Santoso, 2022).

Pendataan anak di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, terutama bagi anak yang belum berusia 17 tahun. Kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kelahiran cenderung muncul ketika dokumen tersebut dibutuhkan, seperti saat pendaftaran sekolah. Kondisi serupa terjadi di Kabupaten Langkat, di mana masih terdapat masyarakat yang kurang memperhatikan kepemilikan akta kelahiran akibat prosedur pelayanan yang belum praktis dan keterbatasan akses layanan. Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri telah menetapkan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 yang mewajibkan setiap anak di bawah usia 17 tahun dan belum menikah untuk memiliki Kartu Identitas Anak yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dalam sistem administrasi kependudukan (Evita, 2021).

Pemerintah telah menerbitkan sejumlah kebijakan penting. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 mewajibkan setiap anak di bawah usia 17 tahun dan belum menikah untuk memiliki KIA yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan sistem administrasi kependudukan. Kemudian Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 juga mengubah pola pelayanan dari stelsel pasif, di mana penduduk harus aktif mengurus dokumen, menjadi stelsel aktif, di mana pemerintah wajib mendata dan melayani penduduk secara proaktif.

Sebagai tindak lanjut dari prinsip stelsel aktif tersebut, pemerintah pusat menerbitkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran sebagai pemenuhan hak identitas anak, yang kemudian pada pasal 7 menjelaskan bahwa pencatatan kelahiran dapat dilakukan di tempat lain selain instansi pelaksana yang sudah melakukan kerja sama dengan

instansi pelaksana. Rendahnya tingkat kepemilikan akte kelahiran di Kabupaten Langkat, ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut ini.

Tabel 1.1
Tingkat Kepemilikan Akta Kelahiran Anak Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara

No	Kabupaten/kota	Jumlah anak	Ada Akte Lahir	Belum Ada Akte Lahir	Persentase	
					Sudah Ada	Belum Ada
1.	Asahan	492.832	485.372	7.460	98,49%	1,51%
2.	Batu Bara	150.092	145.457	4.635	96,91%	3,08%
3.	Dairi	104.604	103.838	776	99,26%	0,74%
4.	Deli Serdang	604.185	540.378	63.807	89,27%	10,75%
5.	Humbang Hasundutan	71.028	66.067	4.961	93,01%	6,98%
6.	Karo	118.257	117.430	827	99,30%	0,69%
7.	Labuhan Batu	162.246	152.523	9.723	94,00%	5,99%
8.	Labuhan Batu Selatan	111.557	105.663	5.894	94,71%	5,28%
9.	Labuhan Batu Utara	127.255	126.263	992	99,22%	0,77%
10.	Langkat	332.002	313.464	18.538	94,37%	5,58%
11.	Mandailing Natal	171.545	168.154	3.031	98,02%	1,76%
12.	Nias Barat	32.300	30.154	2.146	93,35%	6,64%
13.	Nias Selatan	107.578	94.154	13.424	87,52%	12,47%
14.	Nias Utara	48.785	47.347	1.438	97,05%	2,94%
15.	Padang Lawas	95.779	88.460	7.319	92,35%	7,64%
16.	Padang Lawas Utara	96.562	91.816	4.746	95,08%	4,914%
17.	Pakpak Bharat	19.887	19.825	62	99,68%	0,31%
18.	Samosir	47.252	47.195	57	99,87%	0,12%
19.	Serdang Bedagai	206.821	198.857	7.964	96,14%	3,85%
20.	Simalungun	276.131	265.764	10.367	96,24%	3,75%
21.	Tapanuli Selatan	109.456	103.903	5.553	94,92%	5,07%
22.	Tapanuli Tengah	119.879	111.869	8.010	93,31%	6,68%
23.	Tapanuli Utara	106.834	104.775	2.059	98,07%	1,92%
24.	Toba	69.459	66.954	2.505	96,39%	3,60%
25.	Kota Binjai	91.337	88.248	3.089	96,61%	3,38%
26.	Kota Gunung Sitoli	46.293	46.037	256	99,44%	0,54%
27.	Kota Medan	708.763	660.876	47.887	93,24%	6,75%
28.	Kota Padang Sidempuan	71.219	69.954	1.265	98,22%	1,77%
29.	Kota Pematang Siantar	75.113	72.005	3.108	95,86%	4,13%
30.	Kota Sibolga	30.947	30.897	50	99,83%	0,16%
31.	Kota Tanjung Balai	59.239	59.080	159	99,73%	0,26%
32.	Kota Tebing Tinggi	54.014	53.388	626	98,84%	1,15%

Sumber : Buku Data Kependudukan Provinsi Sumatera Utara,2024

Berdasarkan tabel 1.1, tingkat kepemilikan akta kelahiran anak di Kabupaten Langkat tercatat sebesar 94,37%, dengan 18.538 anak dari total 332.002 anak yang belum memiliki akta kelahiran. Apabila seluruh kabupaten di Provinsi

Sumatera Utara diurutkan berdasarkan persentase kepemilikan akta kelahiran dari yang terendah, Kabupaten Langkat berada pada peringkat ke-8 dari 24 kabupaten. Posisi ini menunjukkan bahwa secara persentase, Langkat bukan merupakan kabupaten dengan tingkat kepemilikan akta kelahiran terendah di Sumatera Utara.

Meskipun demikian, penetapan Kabupaten Langkat sebagai lokasi penelitian tidak hanya didasarkan pada peringkat persentase kepemilikan akta kelahiran, tetapi juga mempertimbangkan beberapa alasan penting. Kabupaten Langkat memiliki populasi anak yang lebih besar dibandingkan daerah lain dengan persentase kepemilikan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, jumlah anak yang belum memiliki akta kelahiran, yaitu sebanyak 18.538 jiwa, tetap merupakan angka yang signifikan dan berpotensi memberikan dampak luas terhadap masyarakat. Sementara itu, kabupaten seperti Nias Selatan dan Nias Barat memiliki jumlah populasi anak yang lebih kecil, sehingga permasalahan administrasi kependudukan yang terjadi secara kuantitatif tidak sebesar di Kabupaten Langkat.

Kabupaten Langkat memiliki karakteristik khusus karena telah menerapkan Program Alda Kita sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang mengintegrasikan penerbitan akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak sejak bayi lahir di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada tingkat kepemilikan dokumen kependudukan secara statistik, tetapi juga menganalisis sejauh mana inovasi pelayanan publik tersebut dapat diimplementasikan secara merata. Berdasarkan Tabel 1.3, pelaksanaan Program Alda Kita belum menjangkau seluruh rumah sakit di Kabupaten Langkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepemilikan akta kelahiran tergolong cukup baik, masih terdapat kesenjangan dalam akses terhadap layanan administrasi

kependudukan di tingkat rumah sakit. Dengan demikian, pemilihan Kabupaten Langkat didasarkan pada pentingnya mengkaji implementasi inovasi pelayanan yang sedang berjalan, bukan semata-mata karena rendahnya angka kepemilikan dokumen kependudukan.

Tabel 1.2
Jumlah Kepemilikan KIA Provinsi Sumatera Utara
Per Kabupaten/Kota Se-Sumatera Utara Tahun 2024

No	Kabupaten/kota	Jumlah anak	Ada KIA	Belum Ada KIA	Persentase	
					Sudah Ada	Belum Ada
1.	Asahan	230.843	140.884	89.959	61,03%	38,96%
2.	Batu Bara	144.980	36.862	108.118	25,42%	74,57%
3.	Dairi	99.579	63.876	35.703	64,14%	35,85%
4.	Deli Serdang	592.051	166.067	425.984	28,04%	71,95%
5.	Humbang Hasundutan	66.728	37.082	29.646	55,57%	44,42%
6.	Karo	114.349	68.311	46.038	59,73%	40,26%
7.	Labuhan Batu	152.681	26.086	126.595	17,08%	82,91%
8.	Labuhan Batu Selatan	105.276	25.607	79.669	24,32%	75,67%
9.	Labuhan Batu Utara	120.029	46.669	73.360	38,88%	61,11%
10.	Langkat	319.532	189.945	129.587	59,44%	40,55%
11.	Mandailing Natal	164.362	72.897	95.465	44,35%	58,08%
12.	Nias Barat	30.199	12.137	18.062	40,19%	59,80%
13.	Nias Selatan	99.436	24.530	63.267	24,66%	63,62%
14.	Nias Utara	45.420	45.290	130	99,71%	0,28%
15.	Padang Lawas	92.455	17.982	74.473	19,44%	80,55%
16.	Padang Lawas Utara	90.630	14.798	75.832	16,32%	83,67%
17.	Pakpak Bharat	18.794	16.801	1.993	89,39%	10,60%
18.	Samosir	44.799	39.061	5.738	87,19%	12,80%
19.	Serdang Bedagai	200.274	91.874	108.400	45,87%	54,12%
20.	Simalungun	258.202	44.437	213.765	17,21%	82,78%
21.	Tapanuli Selatan	104.383	42.033	62.350	40,26%	59,73%
22.	Tapanuli Tengah	112.496	34.768	77.728	30,90%	69,09%
23.	Tapanuli Utara	102.641	54.042	48.599	52,65%	47,34%
24.	Toba	65.185	26.413	38.772	40,52%	59,47%
25.	Kota Binjai	87.840	52.624	35.126	59,90%	39,98%
26.	Kota Gunung Sitoli	43.482	27.249	16.233	62,66%	37,33%
27.	Kota Medan	668.208	339.982	328.226	50,87%	49,12%
28.	Kota Padang Sidempuan	67.142	37.613	29.529	56,02%	43,97%
29.	Kota Pematang Siantar	70.570	56.535	14.035	80,11	19,88%
30.	Kota Sibolga	29.253	27.159	2.094	92,84%	7,15%
31.	Kota Tanjung Balai	50.851	38.162	12.689	75,04%	24,95%
32.	Kota Tebing Tinggi	50.875	38.162	12.689	75,01%	24,94%

Sumber : Buku Data Kependudukan Provinsi Sumatera Utara,2024

Berdasarkan Tabel 1.2, tingkat kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Langkat tercatat sebesar 59,44%, dengan 129.587 anak dari total 319.532 anak yang belum memiliki KIA. Apabila diurutkan berdasarkan persentase kepemilikan KIA terendah di antara 24 kabupaten se-Sumatera Utara, Kabupaten Langkat sebenarnya berada pada peringkat ke-18, yang berarti secara persentase kondisi Langkat tergolong lebih baik dibandingkan mayoritas kabupaten lain. Dengan demikian, pemilihan Kabupaten Langkat sebagai lokasi penelitian tidak didasarkan pada rendahnya persentase kepemilikan KIA semata, melainkan pada beberapa pertimbangan lain yang lebih mendasar.

Meskipun secara persentase relatif cukup baik, secara jumlah absolut Kabupaten Langkat tetap menyisakan persoalan yang besar, yaitu 129.587 anak yang belum memiliki KIA jumlah yang jauh lebih besar dibandingkan total populasi anak di banyak kabupaten lain yang justru memiliki persentase kepemilikan KIA lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa persentase yang terlihat baik tidak serta-merta mencerminkan bahwa persoalan administrasi kependudukan anak di Langkat sudah tuntas.

Kemudian ditemukan kesenjangan yang mencolok apabila membandingkan Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 pada kabupaten yang sama. Tingkat kepemilikan Akta Kelahiran di Langkat mencapai 94,37%, namun tingkat kepemilikan KIA hanya 59,44%. Kesenjangan sebesar hampir 35 poin persentase ini mengindikasikan adanya persoalan pada tahap kelanjutan pelayanan setelah akta kelahiran diterbitkan, yaitu pada penerbitan KIA. Fenomena inilah yang menjadi fokus utama penelitian, karena Program Alda Kita dirancang untuk mengintegrasikan penerbitan Akta Kelahiran dan KIA sekaligus sejak bayi lahir di rumah sakit, sehingga

seharusnya mampu mempersempit kesenjangan tersebut apabila diimplementasikan secara merata.

Pada Tabel 1.3, belum seluruh rumah sakit di Kabupaten Langkat menjalin kerja sama dengan Program Alda Kita, yang menjadi salah satu faktor penyebab masih tingginya angka anak yang belum memiliki KIA meskipun program inovasi ini telah berjalan. Oleh karena itu, pemilihan Kabupaten Langkat sebagai lokasi penelitian lebih didasarkan pada urgensi mengkaji kesenjangan implementasi program inovasi pelayanan yang sedang berjalan, bukan semata-mata pada posisi peringkat persentase kepemilikan dokumen kependudukan anak.

Tabel 1.3
Rumah Sakit yang Terakses Dan Tidak Terakses Program Alda Kita
Di Kabupaten Langkat

No	Rumah Sakit	Terakses Program Alda Kita	Tidak Terakses Program Alda Kita
1.	RS Umum Wampu Norita		✓
2.	RS U88mum Mahkota Bidadari	✓	
3.	RS Umum Daerah Tanjung Pura	✓	
4.	RS Umum Putri Bidadari		✓
5.	RS Umum Pertamina Pangkalan Brandan		✓
6.	RS Umum PTP II Tanjung Selamat		✓
7.	RS Umum Delia	✓	

Sumber: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS), 2025.

Keterbatasan jangkauan Program Alda Kita mencerminkan adanya persoalan dalam implementasi inovasi pelayanan publik. Perbedaan akses antar rumah sakit menimbulkan potensi ketimpangan layanan administrasi kependudukan anak. Realitas ini menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk mengkaji inovasi pelayanan melalui Program Alda Kita di Kabupaten Langkat, Sumatera

Utara, dengan fokus pada pelaksanaan program, serta dampaknya terhadap kemudahan kepemilikan administrasi kependudukan anak.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini mengangkat rumusan masalah yaitu:

1. Mengapa inovasi pelayanan Alda Kita belum menyeluruh di Kabupaten Langkat?
2. Apa langkah-langkah yang dilakukan pemerintah daerah dalam meningkatkan kepemilikan Akte Kelahiran dan KIA (Kartu Identitas Anak) di Kabupaten Langkat?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Inovasi pelayanan Alda Kita belum merata di semua Rumah Sakit di Kabupaten Langkat dianalisis dari teori Inovasi Pelayanan oleh Everett M. Rogers.
2. Langkah-langkah pemerintah dalam peningkatan kepemilikan Akte Kelahiran dan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui program Alda Kita.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan fokusnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui alasan inovasi pelayanan alda kita ini hanya terdapat pada beberapa rumah sakit yang ada di Kabupaten Langkat dianalisis dari teori Inovasi Pelayanan oleh Everett M. Rogers.

3. Untuk mengetahui langkah-langkah dari pemerintah terkait peningkatan Akte Kelahiran dan KIA (Kartu Identitas Anak) di Kabupaten Langkat melalui Program Alda Kita.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Memperkaya literatur mengenai implementasi kebijakan publik berbasis inovasi pelayanan di sektor administrasi kependudukan.
 2. Memperkuat teori pelayanan publik terkait efektivitas inovasi birokrasi dalam meningkatkan aksesibilitas layanan masyarakat.
- b. Manfaat Akademis
 1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.
 2. Menjadi referensi bagi mahasiswa dan akademisi yang meneliti inovasi pelayanan publik di tingkat daerah.