

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Efektivitas pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan oleh instansi pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memecahkan dan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan organisasinya secara cepat dan tepat. Pelayanan yang diberikan mampu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh masyarakat secara cepat dengan waktu yang ditentukan begitu juga dengan efektifitasnya yang diberikan dapat menyelesaikan permasalahannya.(Jayanti et al., 2023). Menurut Siagian (2018) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang di jadikan.

Pengertian efektivitas menurut Emerson (Handayanigrat, 2005 hal. 16) merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif. Jadi efektivitas pelayanan itu merupakan suatu sistem pemerintah sangat di tentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Penerapan efektivitas pelayanan menjadi dasar untuk menjalankan setiap program, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan tepat

sasaran (waktu) baik dalam lingkup organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang selama ini belum maksimal dilaksanakan (Ambia, 2018). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu penyelenggara publik menerapkan efektivitas pelayanan untuk menjalankan setiap program dengan rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan tepat sasaran baik dalam lingkup organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang selama ini belum maksimal di laksanakan.

Pelaksanaan dan program Kartu Identitas Anak (KIA) berguna dalam upaya pendataan kependudukan yang teratur sebagaimana dalam Pasal 1 angka 1 UU 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan): “Rangkaian KIA Penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencacatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Karena Kartu Identitas Anak (KIA) yang diprogramkan oleh Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhaaan hak konstitusi warga negara.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara menurut Peraturan Perundang-Undangan. Dalam Undang-Undang tersebut juga diatur bagaimana penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat demi peningkatan pelayanan publik. Dengan adanya Undang-Undang tersebut diharapkan agar

pegawai sebagai alat pemerintah yang berperan menyelenggarakan pelayanan memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kartu Identitas Anak merupakan dokumen kependudukan yang muncul setelah Permendagri No 2 tahun 2016 diberlakukan. Kartu Identitas Anak (KIA) muncul untuk menjamin hak-hak anak dalam perlindungan hukum. Upaya pemerintah pusat dalam melaksanakan program Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai upaya program administrasi kependudukan terbaru, menjadi wujud nyata perlindungan kepada anak sebagai kewajiban negara dalam melindungi setiap warganya. Perlindungan anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Perlindungan anak juga peningkatan kualitas hidup manusia dimasa yang akan datang, karena anak adalah kelompok sratategis yang akan menentukan keberlanjutan bangsa Indonesia.

Ketegasan atas perlindungan Kartu Identitas Anak terdapat pada Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Anak dan ditegaskan kembali pada Pasal 27 tentang Undang-Undang Nomor 35 Tahun tentang Perlindungan Anak perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Upaya perlindungan kepada anak mutlak dibutuhkan mengingat saat ini berbagai fenomena yang menjadikan anak Indonesia sebagai korban semakin banyak terjadi. Pemerintah mendorong masyarakat untuk mendukung program pembuatan KIA untuk dijalankan. Masyarakat berharap KIA sesuai dengan tujuan yaitu identifikasi anak. Melalui KIA seharusnya Pemerintah segera mewujudkan single

identity number atau nomor identitas pribadi yang terintegrasi dengan Pengabungan Rap data dari berbagai macam institusi Pemerintah dan Swasta. Sehingga dengan di terbitkannya single identity number oleh Pemerintah, maka akan mempermudah anak dalam memenuhi hak sebagai Warga Negara Indonesia. (Rohman et al., 2021)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan suatu Kartu Identitas bagi anak-anak di bawah umur. Pencatatan ini sebagai bukti otentik suatu kejadian yang telah dialami masyarakat dan data dalam sektor pemerintahan itu sendiri. Adapun perbedaan antara akta kelahiran dan kartu identitas anak yaitu akta kelahiran sebagai bukti otentik atas terjadinya peristiwa kelahiran seseorang sebagai bukti kewarganegaraan sedangkan KIA merupakan sebuah identitas resmi anak sebagai bukti dari anak yang berusia kurang dari 17 tahun serta belum menikah. Dalam sektor pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini juga berpengaruh besar bagi jalannya Pemerintah di Indonesia ini.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri bertugas melaksanakan urusan rumah tangga melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dinas yang bergerak didalam administrasi Pemerintahan khususnya di sektor pelayanan publik dalam pencatatan dan mendaftarkan setiap kejadian yang dialami oleh masyarakat, setelah ada laporan yang dimulai dari sejak lahir sampai meninggal, seperti pencatatan perkawinan, kelahiran, kematian, perceraian, dan perpindahan tempat tinggal. Pencatatan ini sebagai bukti otentik suatu kejadian yang telah dialami masyarakat dan untuk data dalam sektor pemerintahan itu sendiri.

Meskipun Peraturan Kartu Identitas Anak (KIA) tidak menimbulkan sanksi tetapi manfaat atau kegunaan KIA sangatlah besar. Selain sebagai upaya Pemerintah dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan hak atas identitas anak sesuai dengan amanah Undang-Undang. Di dalam Program Kartu Identitas Anak ini sendiri memiliki beberapa aspek pemanfaatan dimana dijelaskan didalam Surat Edaran Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 471.13/1879/Dukcapil tahun 2019 bahwa Kartu Identitas Anak dimaksud sangat penting untuk dimanfaatkan dan digunakan dalam pelayanan public seperti pendaftaran sekolah, berobat di rumah sakit/puskesmas, membuka rekening bank, membuat paspor dan bisa dimanfaatkan untuk diskon biaya transportasi public, biaya pembelian buku sekolah, tempat-tempat pariwisata dan restoran selaku pihak ke tiga sebagai mitra kerja. Untuk berbagai keperluan yang membutuhkan bukti diri berupa identitas bagi anak yang berdomisili di kabupaten atau kota. Dengan adanya Surat Edaran ini menghimbau kepada Gubernur dan Bupati/Walikota untuk segera menerbitkan Kartu Identitas Anak, menggunakannya, dan memanfaatkannya dalam rangka pelayanan publik.(Krisnawati et al., 2019)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak, Pasal 3 menyatakan persyaratan penerbitan Kartu Identitas Anak baru bagi anak kurang dari 5 (lima) tahun bersamaan dengan penerbitan kutipan akta kelahiran. Sedangkan bagi anak yang sudah memiliki akta kelahiran namun belum memiliki Kartu Identitas Anak dan anak usia antara 5 tahun sampai dengan 17 tahun dapat membuat Kartu Identitas Anak dengan melampirkan persyaratan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) asli dan KTP elektronik

orangtua/wali dan foto anak yang bersangkutan. Prosedur penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak diuraikan sebagai berikut.

1. Batasan usia terakhir terhadap kepemilikan KIA adalah 17 tahun kurang dari 1 hari, karena berkaitan dengan batas usia kepemilikan KTP yaitu 17 tahun.
2. Pemberlakuan Kartu Identitas Anak ini diatur sebagai berikut:
 - a. Usia 0 sampai 5 tanpa foto.
 - b. Setelah berumur 5 sampai 17 tahun kurang 1 hari di terbitkan lagi dengan menampilkan foto Kartu Identitas Anak.
 - c. Setelah 17 tahun diganti dan diterbitkan KTP elektronik, di Kabupaten Aceh Tamiang.



Gambar 1. 1 Bentuk Fisik Kartu Identitas Anak

Sumber : Disducapil Aceh Tamiang

Serambinews.com 21 Desember 2021 menyampaikan Kadis dukcapil Aceh Tamiang Bapak Adi Darma menjelaskan program jemput bola (Tersipu) merupakan program tertib tuntas administrasi kependudukan yang dipusatkan di sebuah Kampung dalam satu hari yang akan memudahkan pelayanan administrasi penduduk yang selama ini berhalangan ke kantor Disducapil. Layanan jemput

bola kita menyadari masyarakat tidak punya banyak waktu mengurus adminduk ke kantor disdukcapil makanya kita buka layanan di kampung kata Bapak Adi Dharma didampingi sekretaris di dukcapil Rahmat.

Dalam kesempatan itu Bapak Adi menjelaskan pengurusan KIA merupakan jenis yang paling banyak usulan titik sejauh ini sudah 38.653 jiwa yang sudah mengantungi KIA. Namun secara presentase, Bapak Adi menyimpulkan capaian ini masih rendah karena jumlah usia wajib KIA mencapai 97.186 jiwa. "Berarti realisasi kita baru 37.77 Persen. Masih ada 58 persen anak yang belum memiliki KIA,"sebutnya.(Wiguna, 2021)

Hal ini disampaikan oleh Kabid KIA Disducapil Aceh Tamiang dalam wawancara pada observasi yang di lakukan pennis, beliau menyatakan:

“disampaikan kepada masyarakat, untuk pelayanan KIA dibuat kepada anak umur 5 tahun ke bawah tidak perlu menambahkan foto dan 5 tahun keatas dapat membawa pas foto 1 lembar kita sampaikan kepada Datuk dan perangkat desa pada saat rapat dan survey dan berharap akan di sampaikan kepada masyarakat kami berharap kepada masyarakat agar membuat KIA dan dokumen lainnya agar di permudahkan dan tidak perlu datang ke capil karena ada ada layanan langsung ke masyarakat dalam program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan.(Wawancara, Senin 2 Januari 2023)

Berikut data Kepemilikan Kartu Identitas Anak Di Aceh Tahun 2022.

Tabel 1. 1 Kepemilikan Kartu Identitas Anak di Aceh Tahun 2022

NO	PROV. KAB/ KOTA	WAJIB KIA 0- 17(DKB I 2022)	KEPEMILLIKAN KIA	
		JUMLAH	JUMLAH	%
1	2	0	11	12
11	PROVINSI ACEH	1,756,476	745,125	42.42 %
1101	KAB. ACEH SELATAN	66,460	32,481	48.87%
1102	KAB. ACEH TENGGARA	78,600	22,849	29.07%
1103	KAB. ACEH TIMUR	157,086	69,618	44.32%
1104	KAB. ACEH TENGAH	73,516	30,408	41.36%
1105	KAB. ACEH BARAT	60,263	27,522	45.67%
1106	KAB. ACEH BESAR	138,727	51,989	37.48%

1107	KAB. PIDIE	133,259	47,467	35.62%
1108	KAB. ACEH UTARA	208,410	53,195	25.52%
1109	KAB. SIMEULUE	29,881	17,707	59.26%
1110	KAB. ACEH SINGKIL	47,528	25,369	53.38%
1111	KAB. BIREUEN	141,562	43,204	30.52%
1112	KAB. ACEH BARAT DAYA	45,638	17,780	38.96%
1113	KAB. GAYO LUES	34,889	14,496	41.55%
1114	KAB. ACEH JAYA	31,909	32,941	103.23%
1115	KAB. NAGAN RAYA	52,280	15,297	29.26%
1116	KAB. ACEH TAMIANG	96,532	42,179	43.69%
1117	KAB. BENER MERIAH	58,106	29,874	51.41%
1118	KAB. PIDIE JAYA	49,523	32,238	65.10%
1171	KOTA BANDA ACEH	85,195	66,923	78.55%
1172	KOTA SABANG	14,126	14,085	99.71%
1173	KOTA LHOKSEUMAWE	61,367	19,743	32.17%
1174	KOTA LANGSA	54,683	29,575	54.08%
1175	KOTA SUBULUSSALAM	36,936	8,185	22.16%

Sumber: DBK Semester I Tahun 2022

Dari pelaksanaan Permendagri No 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak di Kabupaten Aceh Tamiang terdapat jumlah anak yang wajib memiliki KIA adalah 96.532 anak dan jumlah KIA yang sudah di cetak adalah 42,179 anak pada tahun 2022 dengan persentasi 43.69 %. Masih terdapat 58 persen anak yang belum memiliki kartu identitas anak di Kabupaten Aceh Tamiang. Dengan masih banyaknya jumlah anak yang belum memiliki Kartu Identitas Anak. Dari hasil pengamatan awal dilokasi penulis lakukan dengan mewawancara masyarakat.

“Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat dengan ibuk desi pada saat peneliti turun kelapangan dan ikut melayani masyarakat, beliau menyatakan: “Ibuk kurang mengetahui tentang manfaat KIA, ibuk buat KIA anak ibuk karena arahan bapak Datuk itu di sampaikan datuk pada saat akan ada layanan ke desa kami yang di kerjakan desa dan di cetak langsung di desa” ”(Wawancara, Rabu 8 Maret 2023).

Penulis masih menemukan adanya masyarakat yang belum mengetahui penggunaan dari KIA untuk anak. Dan masih terdapat juga sekolah yang tidak mensyaratkan KIA dalam proses pendaftaran sekolah. Sehingga hal ini

mengasumsikan awal bahwasanya pelaksanaan KIA ini belum dapat berjalan secara maksimal. Hal ini dapat menjadi salah satu yang menyebabkan minimnya minat dari masyarakat untuk membuat Kartu Identitas Anak dikarenakan masyarakat belum mengetahui secara detail manfaat dari KIA, yang ada pada prakteknya hanya digunakan untuk mendaftar anak sekolah. Berdasarkan permasalahan yang penulis dapatkan pada saat observasi di lapangan adalah:

1. Kurangnya ketersediaan & keterbukaan informasi prosedur pelayanan KIA
2. Masih minimnya edukasi dan sikap masyarakat terhadap Kartu Identitas Anak (KIA).
3. Kurang efektivitasnya Program “Jemput Bola” dalam menyampaikan Informasi tentang manfaat KIA

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang “Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah sebelumnya, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Yang Diselenggarakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang ?
2. Apa saja hambatan pelayanan yang menyebabkan masih banyaknya Anak belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Aceh Tamiang ?

1.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini dapat memfokuskan masalah terlebih dahulu supaya tidak terjadi perluasan permasalahan yang nantinya tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini. Adapun yang menjadi fokus penelitian peneliti adalah:

1. Efektivitas Pelayanan Kartu Idetitas Anak (KIA) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dalam aspek standar pelayanan dilihat dari persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, biaya, waktu, sarana prasana dan kompetensi pelaksana.
2. Hambatan Pelayanan yang menyebabkan masih banyaknya Anak belum memiliki Kartu Idetitas Anak (KIA) Yang Diselenggarakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dalam aspek proses, sasaran dan sumber.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai penulis dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kartu Idetitas Anak (KIA) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang.
2. Untuk mengetahui Hambatan Pelayanan yang menyebabkan masih banyaknya Anak belum memiliki Kartu Idetitas Anak (KIA) Yang Diselenggarakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis sangat berharap akan dapat memberikan berbagai manfaat:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a) Untuk mengembangkan Ilmu Pengetahuan yang di dapat dalam bangku perkuliahan dan membandingkannya dengan praktek di lapangan.
- b) Sebagai wahana untuk mengembangkan wacana dan pemikiran bagi peneliti.
- c) Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang
- d) Menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi penulis yaitu sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
- b) Bagi masyarakat yaitu sebagai bahan masukan dan informasi tentang pentingnya kartu identitas anak untuk dimiliki.
- c) Bagi penulis yaitu sebagai bahan wawasan dan ilmu pengetahuan.