

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
ACEH TAMIANG**

SKRIPSI



**universitas
MALIKUSSALEH**

Oleh:

**SAHRIANI BR BANGUN
NIM. 200210040**

**JURUSAN ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE
2023/2024**



universitas
MALIKUSSALEH

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL ACEH TAMIANG**

Oleh:

**SAHRIANI BR BANGUN
NIM: 200210040**

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 26 Januari 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

PEMBIMBING:

**NAZARUDDIN, S.Sos., M.AP
NIP. 197804042008121002**

PENGUJI:

L. T. ALFIADY, S.Sos., MSP

L. AHMAD YANI S. Sos. M.SI

:

Bukit Indah, 31 Januari 2024
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Malikussaleh
Ketua Jurusan



**Dr. NUR HAFNI, S.Sos., MPA
NIP.19820615006042001**

SURAT PERTANYAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahriani Br Bangun
Nim : 200210040
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Malikussaleh

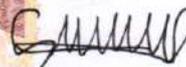
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar dibuat oleh penulis sendiri dan orisinal belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam skripsi ini semua atau sebagian isinya terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dapat dicabut/dibatalkan serta dapat diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan ditandatangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan/paksaan oleh siapapun.

Bukit Indah, 31 Januari 2024

Yang menyatakan,



SAHRIANI BR BANGUN

NIM : 200210040

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahriani Br Bangun
Nim : 200210040
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL ACEH TAMIANG”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini kepada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bukit Indah, 31 Januari 2024
Yang menyatakan



Sahriani Br Bangun
Nim : 200210040

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi tentang: **“Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang”**

Skripsi ini penulis buat untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian gelar sarjana S1. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada penulis secara pribadi dan kepada mahasiswa umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan sangat mengharapkan kritik dan saran yang objektif dan konstruktif dari berbagai pihak guna kesempurnaan penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuapihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Lhokseumawe , 31 Januari 2024

Penulis



Sahriani Br Bangun

NIM.200210040

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini tidak lupa penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya khusus kepada kedua orang tua saya, Bapak Ali dan Ibu Riahta yang senantiasa selalu menyalurkan semangat dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis. Dan kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya:

1. Prof Dr. Ir. Herman Fithra, M.T., ASEAN.Eng, Rektor Universitas Malikussaleh.
2. Dr. M. Nazaruddin, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
3. Dr. Nur Hafni, S.Sos., MPA, Ketua Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
4. Dr. Muhammad Hasyem S.Sos., MSP, Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh.
5. Nazaruddin, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang dengan ikhlas membimbing dan memberikan arahan sejak awal hingga selesainya Skripsi ini.
6. T. Alfiady, S.Sos., MSP selaku Dosen Penguji I yang memberikan masukan dan memberikan arahan bagi penulis.

khususnya Ibu Alpi dan Tim yang sangat membantu penulis untuk memperoleh data.

9. Kedua Orang tua penulis Bapak Ali dan Ibu Riahta yang telah memberikan support baik moral maupun materi kepada penulis.
10. Aisyah Br Bangun dan Aini Br Bangun selaku adik kandung penulis, yang memberikan support dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Bibik tua, bibik tengah, iting, bik tengah goda dekat yang telah memberi support dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Yogi satya, teman dekat yang telah memberi support dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
13. Kakak Nurita Br Ginting, kakak Fildzah Badzlina, kakak Raudhatul jannah selaku kakak yang selalu memberi arahan, mengajari dalam proses penyusunan skripsi dan memberikan support kepada penulis dalam penyelesaian skripsi. Rahmadahani Hasibuan dan Irma Yulianti, Febrina Natasya selaku teman dan adik kos yang telah memberi support dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Lhokseumawe, 31 Januari 2024
Penulis,



Sahriani Br Bangun
NIM. 200210040

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
UCAPAN TERIMA KASIH	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
ABSTRAK	XII
ABSTRACT.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Fokus Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Pengertian Efektivitas.....	14
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	15
2.2.3 Indikator Efektivitas	16
2.3 Pelayanan Publik	19
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	19
2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik	20
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	21
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	22
2.4 Kartu Identitas Anak (KIA).....	24
2.4.1 Pengolongan dan Syarat Mendapatkan Kartu Identitas Anak.....	25
2.4.2 Tata Cara Pendaftaran dan SOP Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).....	26
2.5 Dasar Hukum Kartu Identitas Anak	27
2.6 Kerangka konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.2 Pendekatan Penelitian.....	34
3.3 Informan Penelitian	34
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41

4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.....	41
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang.....	43
4.2	Efektivitas Pelayanan Terhadap Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang.....	44
4.2.1	Persyaratan.....	45
4.2.2	Sistem, mekanisme dan prosedur.....	49
4.2.3	Jangka Waktu Penyelesaian.....	52
4.2.4	Biaya/ Tarif.....	53
4.2.5	Sarana, Prasarana dan Fasilitas Keefektifan.....	55
4.2.6	Kompetensi Pelaksana.....	58
4.3	Hambatan Pelayanan Yang Menyebabkan Masih Banyaknya Anak Belum Memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Aceh Tamiang.....	60
4.3.1	Pendekatan Proses.....	61
4.3.2	Pendekatan Sasaran.....	64
4.3.3	Pendekatan Sumber.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Rekomendasi.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kepemilikan Kartu Identitas Anak di Aceh Tahun 2022	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bentuk Fisik Kartu Identitas Anak.....	6
Gambar 2. 1 Tata cara Pendaftaran KIA.....	26
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	31
Gamabr 4.2 Struktur Organisasi Disducapil Aceh Tamiang Sumber: Disducapil Aceh Tamiang.....	43

ABSTRAK

Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak untuk mendeskripsikan kurangnya ketersediaan & keterbukaan informasi prosedur pelayanan KIA, masih minimnya edukasi dan sikap masyarakat terhadap Kartu Identitas Anak (KIA). Kurang efektifitasnya Program “Jemput Bola” dalam menyampaikan informasi tentang manfaat KIA. Penelitian ini menggunakan teori Martina dan Hari Lubis terdapat 3 aspek yaitu Pendekatan sasaran, Pendekatan sumber, dan Pendekatan proses. Tujuan dari penelitian menganalisis proses pelayanan Kartu Identitas Anak dan hambatan pelayanan Kartu Identitas Anak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang sudah terlaksana sejak tahun 2019, Efektifitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Disducapil Aceh Tamiang dalam meningkatkan pelayanan publik menunjukkan dapat dilihat dari persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, Berdasarkan fenomena persyaratan KIA yang belum di ketahui oleh masyarakat menyebabkan pemohon mengalami kebingungan dan harus kembali untuk melengkapi persyaratan. Sistem, mekanisme dan prosedur Disducapil Aceh Tamiang belum baik hal ini di lihat dari banyaknya masyarakat belum mengetahui prosedur dan tidak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap KIA. Sarana dan prasarana perlu di tingkatkan. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien dalam pelaksanaan pelayanan, dan hambatan pelayanan yang di ukur berdasarkan teori Martina dan Hari Lubis terdapat 3 aspek yaitu pendekatan proses terdapat adanya pegawai yang kurang baik dalam menyampaikan informasi, pendekatan sasaran sangat minimnya sosialisasi sehingga pemahaman serta pengetahuan masyarakat terhadap masyarakat Kartu Identitas Anak (KIA) sangat kurang, pendekatan sumber terdapat kurangnya sumber daya manusia dalam layanan kartu identitas anak, sumberdaya finansial juga sangat tidak memadai, dan sarana prasana masih perlu di tingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan Efektivitas pelayanan KIA di Disducapil Aceh Tamiang belum optimal karena kurangnya sosialisasi, kompetensi petugas, sarana prasarana, dan anggaran. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, perlu dilakukan sosialisasi baik ke sekolah, puskesmas, berbagai media, melibatkan kegiatan masyarakat, pelatihan petugas, peningkatan sarana prasarana, dan anggaran khusus pemerintah.

Kata Kunci: Efektifitas, Pelayanan, Kartu Identitas Anak (KIA), Publik, Program

ABSTRACT

Effectiveness of Child Identity Card Services to describe the lack of availability & openness of information on KIA service procedures, the lack of education and public attitudes towards Child Identity Cards (KIA). The “Pick Up the Ball” Program is less effective in conveying information about the benefits of KIA. This research uses Martina and Hari Lubis' theory, there are 3 aspects, namely target approach, source approach and process approach. The aim of the research is to analyze the Child Identity Card service process and obstacles to the Child Identity Card service at the Aceh Tamiang Population and Civil Registration Service. The research uses descriptive qualitative research methods, data collection methods through observation, interviews and documentation. Based on the research results, it shows that in general the implementation of the Aceh Tamiang Population and Civil Registration Service's Child Identity Card (KIA) Service has been implemented since 2019. The effectiveness of the Aceh Tamiang Disducapil Child Identity Card Service in improving public services can be seen from the requirements, system mechanisms and procedures, completion time period, costs/tariffs, facilities, infrastructure, implementing competency. Based on the phenomenon of KIA requirements which are not yet known to the public, this causes applicants to experience confusion and have to return to complete the requirements. The Aceh Tamiang Disducapil Disducapil system, mechanisms and procedures are not yet good, this can be seen from the fact that many people do not know the procedures and do not receive clear and complete KIA information. Facilities and infrastructure need to be improved. This causes services to become less efficient in implementing services, and service barriers which are measured based on Martina and Hari Lubis's theory, there are 3 aspects, namely the process approach, there are employees who are not good at conveying information, the target approach is very minimal socialization so that the public's understanding and knowledge of There is a lack of Child Identity Cards (KIA) in the community, the source approach is a lack of human resources in child identity card services, financial resources are also very inadequate, and infrastructure still needs to be improved. This research concludes that the effectiveness of KIA services at the Aceh Tamiang Dukcapil Office is not optimal due to a lack of socialization, officer competency, infrastructure and budget. To increase the effectiveness of services, it is necessary to conduct outreach to schools, health centers, various media, involve community activities, train officers, improve infrastructure and special government budgets.

Keywords: *Effectiveness, Service, Child Identity Card (KIA), Public, Program*

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 dijadikan.

Pengertian efektivitas menurut Emerson (Handayani, 2005) merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan 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 ditentukan 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 disducapil 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	10	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 mendaftarkan 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 Identitas 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 Identitas 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 Identitas 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.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sebuah upaya penelitian untuk mencari perbandingan dan menemukan aspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mendapatkan bahan acuan dan perbandingan. Selain itu untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian ini. Beberapa kajian tentang efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak sebelumnya sudah banyak di temukan. Banyaknya penelitian ini disebabkan karena efektivitas pelayanan terhadap Kartu Identitas Anak kurang efektif, kurangnya sosialisasi dan kurangnya informasi tentang manfaat kartu identitas anak. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Penelitian Terdahulu	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	Chairul Nazmi (2019) dengan judul “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak bagi anak baru lahir di Kota Langsa Provinsi Aceh.” (Chairul Nazmi, 2019)	Terwujudnya administrasi yang baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendorong (koordinasi yang baik dan kesadaran diri pegawai) kemudian faktor penghambat kurangnya SDM di Dinas	Penelitian Azmi lebih berfokus mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan dokumen kependudukan, faktor pendorong, faktor penghambat, dan upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Dengan metode penelitian yang digunakan sama- sama metode penelitian kualitatif

		Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Sipil dalam menyelesaikan permasalahan. Sedangkan Penulis berfokus pada Efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam melihat keberhasilan dan penghambat layanannya.	
2	Ni Kadek Ria Lusika Dewi, (2018) Efektivitas Inovasi All In One Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali.	Hasil penelitian adalah Efektivitas Inovasi All In One dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Gianyar dapat dikatakan sudah efektif namun belum maksimal dilihat dari adanya beberapa indikator yang belum terpenuhi yakni pada dimensi adaptasi.	Letak perbedaan pada permasalahan tingkat kepemilikan Kartu Identitas Anak yang belum mencapai target nasional meskipun inovasi All In One telah berjalan selama kurang lebih empat tahun di Kabupaten Gianyar. Sedangkan penulis berfokus pada Efektivitas pelayanan terhadap aspek pendekatan proses, sasaran dan sumber	Penelitian ini sama-sama untuk mengetahui efektivitas, hambatan dan upaya untuk mengoptimalkan Pelaksanaan dengan metode penelitian kualitatif.

3	Penelitian (Indra Gunawan, 2020) berjudul “Implementasi program Kartu Identitas Anak” (Studi Di Desa Pematang Mayan Kecamatan Rantau Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi).	Penerapan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Desa Pematang Mayan belum terlaksana dengan baik akibat kurangnya sosialisasi dan kesiapan aparatur desa dalam mendukung program KIA yang meliputi aspek SDM dan sarana prasarana seperti penyediaan tempat atau ruangan pelayanan, listrik, serta fasilitas dalam mensosialisasikan program KIA.	Penelitian Indra Gunawan berfokus pada penerapan program dan menggunakan informan yaitu triangulasi sumber. Sedangkan penulis lebih berfokus pada efektivitas pelayanan terhadap Kia dan menggunakan informan yang digunakan yaitu Purpose Sampling.	Dengan metode penelitian yang digunakan sama- sama metode penelitian kualitatif
---	--	---	--	---

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Suatu kegiatan di katakan efektif bila kegiatan dapat di selesaikan pada waktu yang tepat dan mencapai tujuan yang diinginkan. Efektivitas menekankan pada perbandingan antara sarana dengan tujuan yang di capai. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat, atau dapat membawa hasil. Jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang di tuju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada paraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa di kaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya. (Mardiah, 2019)

Efektivitas menurut Sondang P. Siagian dimaknai sebagai bentuk pemanfaatan atas sumber daya maupun sarana dan prasarana dalam rangka menciptakan barang atau produk atau jasa yang dilakukan (Siagian 2018). Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Mulyasa bahwa efektivitas adalah proses pemanfaatan sumber daya dalam mencapai tujuan operasional dengan melaksanakan semua tugas-tugas pokok, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, serta adanya partisipasi anggota.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran ukuran sampai sejauh mana organisasi dapat melaksanakan semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan dinyatakan dengan hasil yang di capai.

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Steers dalam (Sutrisno, 2010) menyebutkan bahwa, empat faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi sebagai berikut:

1. Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah

lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap pengambilan tindakan, Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik pekerja, merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik manajemen, adalah strategi dan mekanisme kerja untuk mengkoordinasikan semua hal yang ada dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.2.3 Indikator Efektivitas

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang

sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya.

Menurut Martani dan Lubis dalam (Wadjdi, 2022) kriteria yang bisa digunakan dalam pengukuran efektivitas yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*), yakni cara mengukur efektivitas suatu organisasi dilihat dari keberhasilannya dalam mendapatkan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan.
2. Pendekatan Proses (*process approach*), yakni efektivitas dapat diukur dari mekanisme pelaksanaan program dari organisasi.
3. Pendekatan Sasaran (*goals approach*), yakni mengukur efektivitas dari keberhasilannya mencapai output atau sasaran dari organisasi yang telah ditetapkan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Gibson dalam (Siagian Sondang P, 2018) yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan telah diketahui bahwa strategi adalah "pada jalan" yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani kegiatan operasional.

4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi mensintut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Ukuran atau penilaian efektivitas yang dikemukakan Epstein (Wadjudi, 2022) sebagai faktor utama untuk menguji efektivitas pelayanan publik. Secara singkat Ada 4 (empat) faktor adalah

1. Faktor *measures of community conditions* (pengukuran pada kondisi masyarakat)
2. Faktor *measures of service accomplishment* (pengukuran pada prestasi/pencapaian layanan)
3. Faktor *measures of citizen or client satisfaction and perceptions* (pengukuran kepuasan dan persepsi warga negara atau klien)

4. Faktor *measure of the unintended adverse impact of a service* (pengukuran dampak merugikan yang tidak diharapkan dari pelayanan publik)

Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas, maka efektivitas dapat diartikan sebagai kondisi yang mampu menerangkan tingkat keberhasilan dan kegagalan suatu program, pekerjaan, atau organisasi dengan cara meninjau seberapa maksimal tujuan dan sasaran bisa dicapai. Pencapaian tujuan dan sasaran ini ada yang bersifat jangka pendek dan jangka panjang, sehingga efektivitasnya pun bisa terukur dalam jangka pendek atau pun jangka panjang.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses, maka pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir (2006 :17) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses dalam rangka untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari manusia sesuai dengan hak manusia atau masyarakat itu sendiri dan aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik itu pemerintah maupun oleh swasta dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sinambela, (2008:5) memberikan pandangan mengenai pelayanan publik, dimana pelayanan ini merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintahan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan mengutamakan kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik didalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan publik/masyarakat dan penerima layanan/masyarakat itu merasakan kepuasan.

2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Sahya, 2012) menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesenyamanan, pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila

dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan, dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal: (a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) Prosedur dan tata cara pelayanan publik; (c) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;(d) Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran;(e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik; (f) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk hasil pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
5. Keamanan, proses dan produk hasil pelayanan publik memberikan rasa aman, kenyamanan, dan memberikan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan

sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

2.3.4. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentang pelayanan publik menyebutkan, Adapun komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum merupakan suatu bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.
2. Persyaratan merupakan syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur administratif merupakan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah dalam waktu pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian untuk seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/ Tarif adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan.
6. Produk pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi harus memiliki hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.
8. Kompetensi pelaksana berupa petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan setiap organisasi pemerintahan harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

2.4 Kartu Identitas Anak (KIA)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak Pasal 1 Ayat (7) menyatakan bahwa: “Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak ditetapkan Mendagri Tjahjo Kumolo pada tanggal 14 Januari 2016 di Jakarta. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak diundangkan di Jakarta pada tanggal 19 Januari 2016 oleh Dirjen PP Kemenkumham Widodo Ekatjahjana. Permendagri nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak ditempatkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80.

2.4.1 Pengolongan dan Syarat Mendapatkan Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak diberikan kepada anak dibawah usia 17 tahun baik anak WNI yang telah tinggal di Indonesia ataupun yang baru datang dari luar negeri berdasarkan kategori umur. Kategori tersebut dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Bagi anak di bawah usia 5 tahun, anak yang berumur mulai 0-5 tahun bisa mendapatkan KIA dengan syarat-syarat : (a) fotocopy kutipan akta

kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; (b) KK asli orang tua/Wali; (3) KTP-el asli kedua orang tuanya/wali.

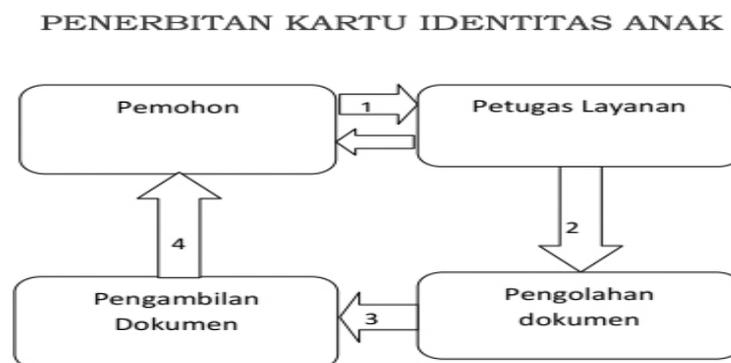
2. Bagi anak diatas 5 tahun, anak yang berumur 5-17 tahun kurang satu hari bisa mendapatkan KIA dengan memenuhi syarat sebagai berikut :

(a) Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; (b) KK asli orang tua/Wali; (c) KTP-el asli kedua orang tuanya/wali; dan (d) Pas foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar.

Selain diberikan kepada anak WNI, KIA juga diberikan kepada anak orang asing yang memiliki izin tinggal di Indonesia bersamaan dengan izin tinggal orang tuanya. Persyaratan yang wajib dipenuhi bagi anak orang asing adalah: (a) Fotocopy paspor dan izin tinggal tetap; (b) KK asli orang tua; dan (c) KTP-el asli kedua orang tuanya. Persyaratan diatas ditujukan kepada Anak Orang Asing yang berusia dibawah usia 5 tahun, sedangkan anak diatas 5 tahun ditambahkan pas foto anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak dua lembar.

2.4.2 Tata Cara Pendaftaran dan SOP Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

1) Tata cara Pendaftaran KIA



Gambar 2. 1 Tata cara Pendaftaran KIA

Sumber: Disducapil Aceh Tamiang

- a. Mengajukan permohonan Kartu Identitas Anak.
 - b. Menerima dan mengoreksi kelengkapan persyaratan. Jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon. Jika persyaratan lengkap diteruskan kepada Operator SIAK. Menginput dan mengupload foto anak (apabila anak berusia diatas 5 tahun).
 - c. Operator Siak mencetak Kartu Identitas Anak.
 - d. Menyerahkan Kartu Identitas Anak (KIA) yang telah dicetak kepada masyarakat. Kartu Identitas Anak yang akan didapatkan oleh anak di dalamnya memuat informasi mengenai: Nik, Nama, Jenis Kelamin, Golongan Darah, Tempat/Tanggal Lahir, Nomor Kartu Keluarga, Nama Kepala Keluarga, Nomor Akte Kelahiran, Agama, Kewarganegaraan, Alamat, Masa Berlaku, Tempat Penertiban, Nomenklatur Dinas, Nama dan Tangan Kepala Dinas. Kartu Identitas Anak berlaku bagi anak sampai dia berumur 17 tahun selanjutnya jika dan sudah berumur 17 tahun maka KIA akan di gantikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 2) Waktu Penyelesaian adalah 1 (satu) hari jika tidak terjadi gangguan pada jaringan pada jaringan komunikasi data, ketersediaan blangko dan sarana prasarana yang mendukung.
 - 3) Biaya/ Tarif adalah tidak ada dipungut
 - 4) Produk Layanan adalah Kartu Identitas Anak
 - 5) Pengaduan Layanan adalah pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang di tunjukan kepada :

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Komplek Perkatoran Pemerintah Kab. Aceh Tamiang Jln. Ir . H. Juanda-Karang Baru. Menyampaikan Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui:

- a. Kotak Saran
- b. No. Hp Layanan (SMS/WA) : 0811- 687-3022
- c. No. Hp. Pendaduan (SMS/Wa) : 0811-687-3233
- d. Email : disdukcapil.atam@yahoo.co.id
- e. FB : Disduk Capil aceh tamiang.

(Sumber: <https://tersipu.acehtamiangkab.go.id/> 8 April 2023)

2.5 Dasar Hukum Kartu Identitas Anak

Peraturan mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) diatur oleh Pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Peraturan pada Kartu Identitas Anak (KIA) adalah upaya pemerintah memberikan perlindungan terhadap Identitas Anak. Pengaturan hak atas identitas bagi anak di dasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak dan sebagaimana undang-undang tersebut telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.

Ketegasan atas perlindungan Kartu Identitas anak terdapat pada Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Anak dan ditegaskan kembali pada Pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Selanjutnya dengan adanya kewajiban

bagi setiap anak untuk memiliki KIA selain wujud dari perlindungan hak atas identitas juga merupakan bagian kesinambungan bagi Pemerintah untuk melakukan pendataan administrasi kependudukan yang terintegrasi secara nasional sebagaimana telah diatur sebelumnya dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan telah di ubah dengan UU 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, yaitu antara lain :

- a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting.
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas pelaporan kependudukan dan peristiwa penting.
- c. Mencetak, menertibatkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan.
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

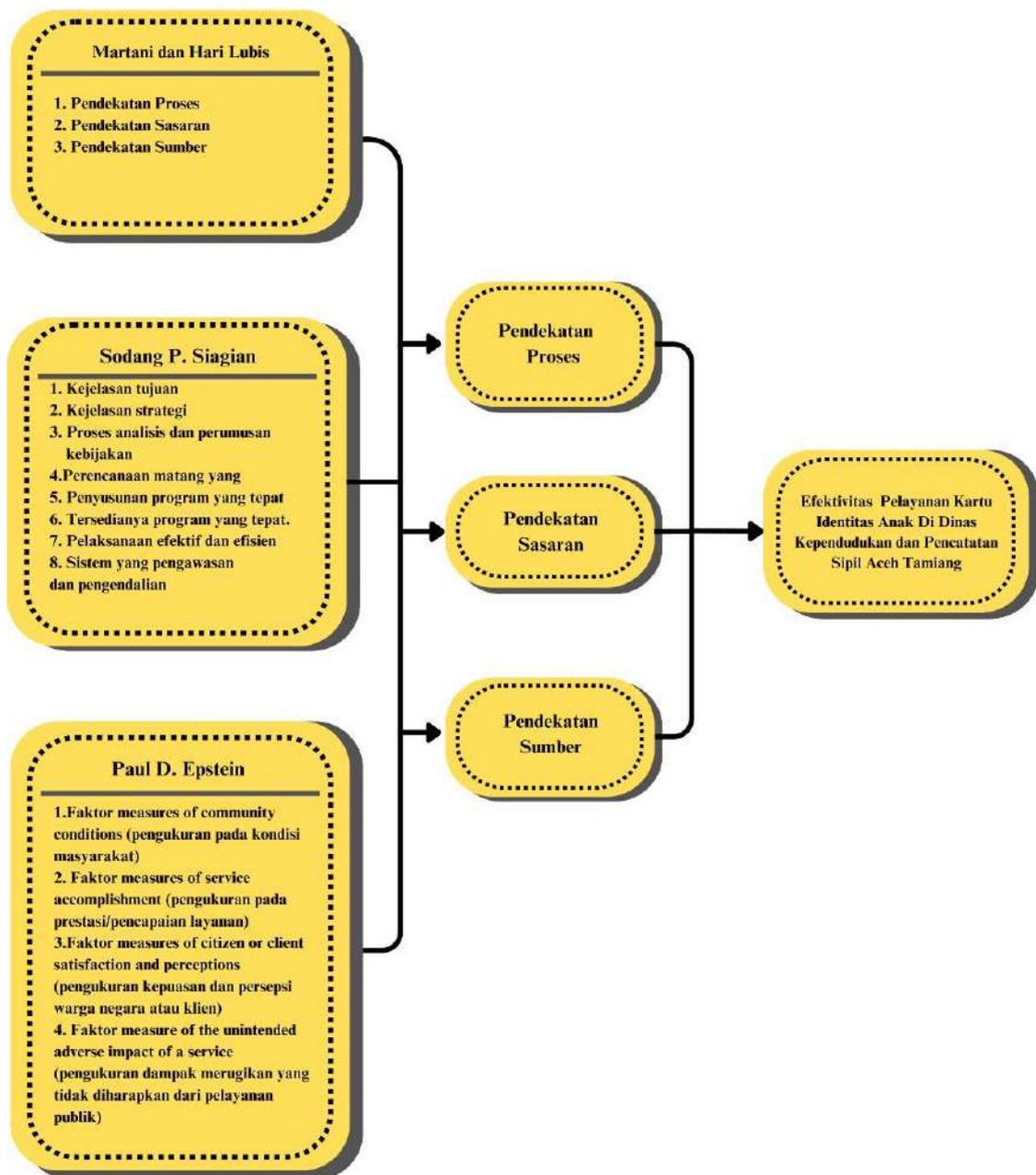
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil . Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Peraturan ketiga menjadi dasar kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang menyatakan bahwa Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan

identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 Tahun dan belum menikah di terbitkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau UPT Disducapil Kabupaten/Kota.

2.6 Kerangka konseptual

Kerangka konsep merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2016b). Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu/teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh peneliti merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis variabel yang di teliti.

Bahwa setiap teori yang dikemukakan para ahli, memiliki fokus yang hampir sama, tetapi dalam setiap teori dari beberapa ahli terdapat beberapa faktor yang menonjol bahkan tidak sama dengan teori lain, hal ini dikarenakan setiap teori efektivitas memiliki indikator tersendiri sesuai dengan lingkungan dimana kebijakan itu diimplementasikan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Hari Martani dan Hari Lubis (Wadjdi, 2022) karena model ini sesuai dengan fokus dari peneliti dengan judul “Efektivitas Pelayanan Terhadap Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang”.



Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual

Sumber : Hasil olahan peneliti 2023

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 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.

Adapun permasalahan dalam pelaksanaan kartu identitas anak dihadapi oleh petugas adalah Kurangnya ketersediaan & keterbukaan informasi prosedur pelayanan KIA, masih minimnya edukasi dan sikap masyarakat terhadap KIA dan Kurang efektivitasnya Program “Jemput Bola” dalam menyampaikan Informasi tentang manfaat KIA. Agar penelitian ini terarah maka peneliti menggunakan dasar teori yang dikemukakan oleh Martani dan Hari Lubis untuk mengukur efektif yaitu (1) pendekatan proses (2) pendekatan sasaran (3) pendekatan sumber. Dengan digunakannya teori tersebut maka penelitian ini diharapkan dapat menjadikan alternatif dalam pencegahan masalah tersebut dan dapat memberikan output dalam efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) agar terlaksana dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan kartu identitas anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukan suatu penelitian ilmiah. Untuk memperoleh data dan mempermudah objek yang menjadi sasaran dalam penelitian ini. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang, Komplek Perkantoran Pemerintah Kab. Aceh Tamiang Jln. Ir. H. Juanda-Karang Baru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dinas yang bergerak di dalam 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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Aceh Tamiang memberikan pelayanan salah satunya adalah Kartu Identitas Anak (KIA). Penulis membuat judul penelitian yaitu Efektivitas Pelayanan Terhadap Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Dalam efektivitas pelayanan terhadap kartu identitas anak beberapa permasalahan yang ditemukan oleh penulis pada observasi awal yaitu menemukan permasalahan lain terkait kurangnya ketersediaan & keterbukaan informasi prosedur pelayanan KIA, masih minimnya edukasi dan sikap masyarakat terhadap manfaat KIA, kurang efektivitasnya program “Jemput Bola” dalam menyampaikan Informasi tentang manfaat KIA. Alasan memilih lokasi penelitian karena Kabupaten Aceh Tamiang merupakan kawasan yang relatif lebih aman semasa GAM berjaya dahulu. Pada masa seruan mogok oleh GAM diberlakukan di seluruh Aceh, namun hanya

kawasan ini khususnya Kota Kuala Simpang yang aktivitas ekonominya tetap berjalan.

3.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi sebenarnya guna mendukung penyajian data. Peneliti berusaha menganalisis data sesuai bentuk aslinya seperti pada waktu dicatat atau dikumpulkan. Menurut (Sahya, 2015) menyatakan bahwa metode deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

3.3 Informan Penelitian

Menurut Djaman Aan Komariah, (2017) informan adalah orang-dalam pada latar penelitian. Fungsinya untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Menurut Hendarso dalam (Sugiyono, 2013) dalam penelitian kualitatif informan penelitian ini meliputi 3 macam yaitu:

1. Informan kunci adalah mereka yang sudah mengerti dan memiliki informasi pokok dari apa yang dilakukan dalam penelitian.
2. Informan biasa adalah mereka yang termasuk dan terlibat langsung kedalaminteraksi sosial yang akan diteliti.
3. Informan tambahan adalah mereka yang memberikan informasi meskipun

secara tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti.

Pemilihan informan dalam hal ini dilakukan secara purposive atau sengaja dipilih yang didasarkan pertimbangan bahwa untuk memperoleh data yang akurat sesuai dengan keperluan peneliti maka dipilih orang-orang yang berkompeten untuk memberikan informasi serta data yang akurat dan akuntabel mengenai Efektivitas Pelayanan Terhadap Kartu Identitas Anak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang adalah:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ir. Adi Darma, M.Si	Kadis Aceh Tamiang	Purposive sampling
2.	Rahmat, SE	Sekretaris Disducapil Aceh	Purposive sampling
3.	Alfi Syarin, S.H	Kabid KIA	Purposive sampling
4.	Arjuna, S. Kom	Kabid Piak dan Pemanfaatan Data	Purposive sampling
5.	Nurnia Handayani Suzan SE	Seksi Kelahiran	Purposive sampling
6.	Fitri	Masyarakat yang terlibat dalam pengurusan KIA	Purposive sampling
7.	Melani	Masyarakat yang terlibat dalam pengurusan KIA	Accidental sampling
8.	Lita	Masyarakat yang terlibat dalam pengurusan KIA	Accidental sampling

3.4 Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2016 :137) dalam bukunya berjudul Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D bahwa sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan hal tersebut data yang didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sebagaimana yang dikemukakan (Sugiyono, 2016:308) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.

Data primer dalam penelitian adalah informan yang dianggap memiliki kemampuan dibidangnya dengan tujuan memperoleh data yang valid, yang didapatkan dari sumbernya. Data primer di dalam penelitian ini di peroleh langsung dari lokasi penelitian dengan orang yang di temui pada saat aktivitas layanan di kantor maupun jemput bola program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (Tersipu) Pelayanan Adminduk Cetak di tempat diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder Sugiyono (2016:309), berpendapat bahwa data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal ilmiah, artikel, surat kabar, dan tulisan-tulisan di internet serta dokumen-dokumen resmi yang dapat membantu penulis untuk melakukan penelitian ini. Sumber data dalam penelitian ini merupakan buku-buku, skripsi, dokumen, arsp-arsip, dan laporan kegiatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang, artikel dan informasi dari jurnal internet dan peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang Pelayanan Publik.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam sugiyono (sugiyono, 2016:101) Teknik pengumpulan data

merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diharapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Observasi

Penulis dapat menganalisis dan melakukan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku individu atau kelompok secara langsung, sehingga memperoleh gambaran yang luas tentang masalah yang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung, dengan mengambil peran atau tidak berperan (spradley dalam Sutopo, 2006 :75) Penulis melakukan penelitian dengan observasi jenis partisipan sebagai pengamat (*participant as observer*). Penulis terlibat penuh dalam aktivitas kelompok yang menjadi subjek amatan, dan kelompok tersebut menyadari bahwa mereka adalah subjek penelitian. Dengan kata lain, mereka menyadari akan adanya aktivitas penelitian. Menurut Creswell (2016), peran peneliti sebagai partisipan lebih menyolok dibandingkan dengan pengamat (dalam Pujirianto:91 2020)

2. Wawancara

Metode wawancara, yaitu dengan memperoleh data yang lengkap dan mendalam dari informan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya Jawab Sugiyono (2016:317), mengemukakan bahwasanya wawancara merupakan pertemuan dua orang yang bertujuan untuk bertukar informasi dan ide gagasan melalui tanya jawab yang dilakukan terkait permasalahan yang ada. Metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terbuka

kepada informan atau pihak yang berhubungan dan memiliki relevansi terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Berger wawancara juga memungkinkan kita menemukan gagasan orang-orang, pikiran, pendapat, sikap, dan motif-motif mereka (dalam Pujrianto 2020:77).

3. Dokumentasi

Sumber data tambahan dalam penelitian kualitatif jika tersedia sumber lain seperti informan, peristiwa atau aktivitas dan tempat. Dikumpulkan dapat berasal dari informan, atau pejabat pemerintah. Menurut sedarmayanti dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen dapat berupa rekaman atau dokumen tertulis, seperti arsip data base, surat menyurat, rekaman gambar dan benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa (dalam Anggara, 2015: 121)

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data model interaktif, dikemukakan oleh miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Keempat langkah dalam komponen analisis interaktif adalah sebagai berikut:

1. Data Collection/Pengumpulan Data

Kegiatan utama dalam setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (triangulasi).

2. Data Reduction /Reduksi Data

Dalam reduksi data peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data di lapangan. Pada dasarnya proses reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, memperjelas dan membuat fokus, dengan membuang hal-hal yang kurang penting, dan mengorganisasikan serta mengatur data sedemikian rupa sehingga narasi sajian data dapat dipahami dengan baik, dan mengarah pada simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Sajian Data

Sajian data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakan. Pada umumnya disampaikan dalam bentuk narasi, yang dilengkapi matriks, gambar, grafik, jaringan, bagan, table, skema, ilustrasi, dan sebagainya, agar data yang disajikan untuk persiapan untuk persiapan analisis tampak lebih jelas, rinci, dan mantap, dan mudah dipahami.

4. Penarikan Simpulan/Verifikasi

Merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validasinya terjamin. Penarikan simpulan akhir sebaiknya dibuat secara singkat, jelas dan lugas agar mudah dipahami.

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3. 2 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan								
		Mei	Juni	Juli	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pengajuan Judul								
2	Penyusunan Proposal								
3	Bimbingan Proposal								
4	Seminar Proposal								
5	Bimbingan Revisi Proposal								
6	Cetak Proposal								
7	Penelitian Lapangan								
8	Pengolaan Data								
9	Analisa Data								
10	Seminar Hasil								
11	Revisi Skripsi								
12	Sidang								
13	Perbaikan dan Cetak Skripsi								

Sumber : Hasil Olahan Penelitian 2023

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Aceh Tamiang merupakan hasil pemekaran darat Kabupaten Aceh Timur dan terletak di perbatasan Aceh-Sumatera Utara. Kabupaten Aceh terletak di jalur timur Sumatera yang strategis dan hanya berjarak lebih kurang 250 km dari Kota Medan sehingga akses serta harga barang di kawasan yang relatif lebih murah daripada daerah Aceh lainnya. Selain itu, Kabupaten Aceh Tamiang merupakan kawasan yang relatif lebih aman semasa GAM berjaya dahulu. Pada masa seruan mogok oleh GAM diberlakukan di seluruh Aceh, namun hanya kawasan ini khususnya Kota Kuala Simpang yang aktivitas ekonominya tetap berjalan. Kabupaten Aceh Tamiang memiliki 12 kecamatan dan 213 Gampong dengan kode pos 24471-24478 (dari total 243 kecamatan dan 5827 Gampong di seluruh Aceh). Secara garis besar Kabupaten Aceh Tamiang adalah daerah dataran rendah dan perbukitan, yang sangat cocok untuk daerah perkebunan dan persawahan. Hal ini sesuai dengan jenis pekerjaan mayoritas dari penduduk Kabupaten Aceh Tamiang sebagai petani.

4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang adalah salah satu instansi di jajaran pemerintahan kabupaten Aceh Tamiang yang memiliki tugas dan tanggung jawab membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sesuai Undang-Undang

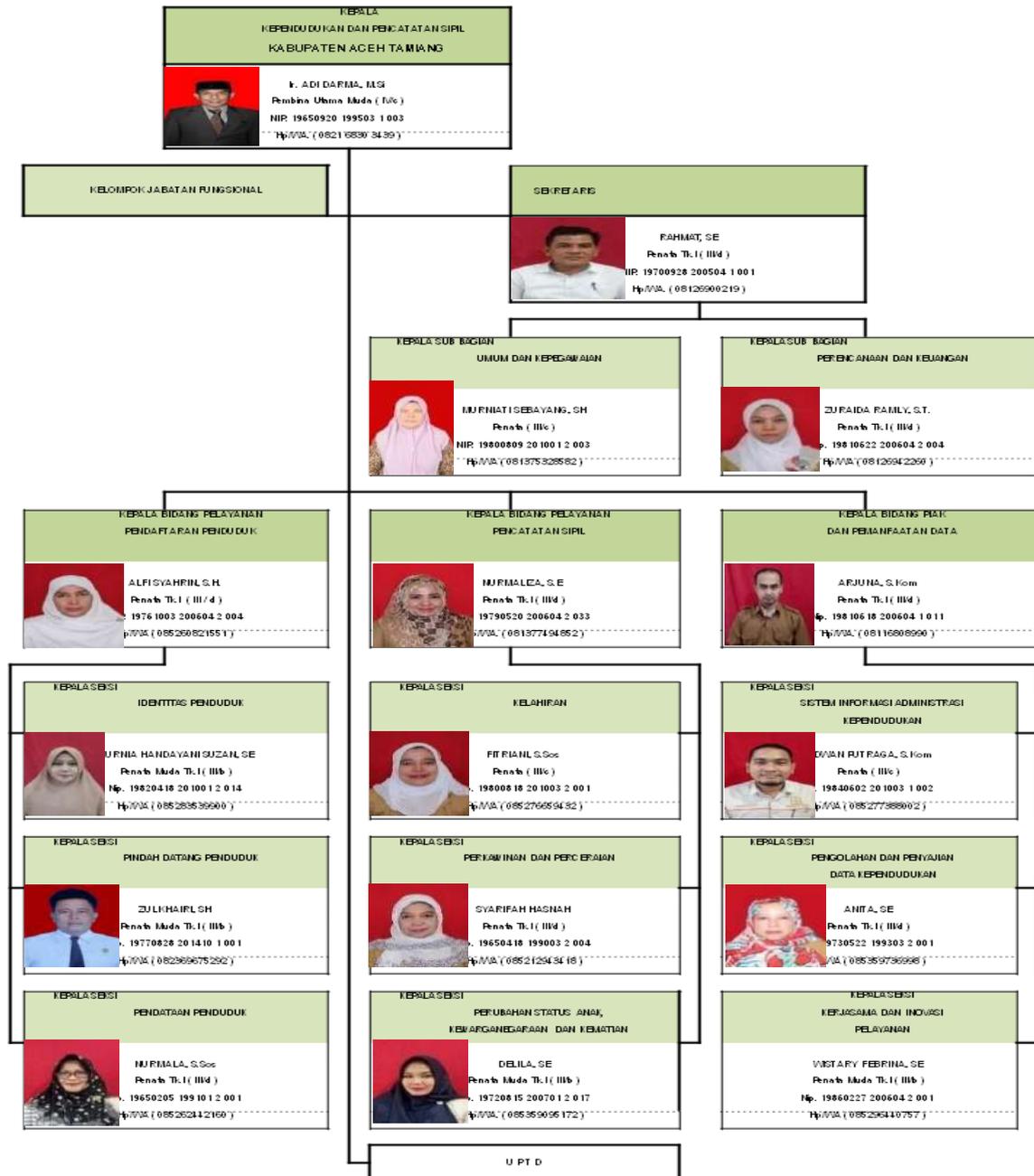
Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dan surat edaran menteri dalam negeri nomor: 470/327/sj tanggal 17 januari 2014 tentang perubahan kebijakan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan disebutkan salah satu yang diamanatkan undang- undang tersebut adalah stelsel aktif. Untuk menindaklanjuti hal tersebut, dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan pelayanan aktif kepada masyarakat dengan melakukan pelayanan keliling ke kecamatan.

Visi merupakan suatu keadaan atau harapan yang harus diwujudkan pada masa yang akan datang. Dengan memiliki visi, arah kegiatan yang harus dilaksanakan menjadi jelas dan terfokus. **Adapun visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang** “Tuntas administrasi kependudukan melalui pelayanan prima berbasis teknologi digital”.

Sedangkan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang :

1. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis teknologi digital.
2. Meningkatkan kemampuan aparatur dalam bidang administrasi kependudukan.
3. Membangun kolaborasi dengan *stakeholder* dalam rangka memperluas cakupan layanan administrasi kependudukan.
4. Mengoptimalkan pemanfaatan data kependudukan upntuk perencanaan, pembangunan, penegakan hukum, pembangunan demokrasi dan kesejahteraan masyarakat.
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan.

4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang



Sumber Data :Disducapil Aceh Tamiang

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Disducapil Aceh Tamiang Sumber: Disducapil Aceh Tamiang

4.2 Efektivitas Pelayanan Terhadap Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang

Efektivitas pelayanan terhadap Kartu Identitas Anak (KIA) adalah cara yang di lakukan untuk melihat keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan pembuatan KIA kepada masyarakat berkaitan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran ukuran sampai sejauh mana organisasi dapat melaksanakan semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan dinyatakan dengan hasil yang di capai. Untuk melihat Efektivitas Pelayanan Terhadap Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan penelitian.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang, standar pelayanan yang baik adalah standar pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen serta mencerminkan nilai-nilai keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan. Pemerintah dan pemerintah daerah harus terus berupaya untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan edukasi tentang standar pelayanan publik, serta melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam standar pelayanan terdapat persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana fasilitas keefektifan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Undang-undang ini merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia

4.2.1 Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur berbagai hal terkait penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk persyaratan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Persyaratan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Pasal 17 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa persyaratan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. Kejelasan dan kepastian hukum, yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur secara jelas dan pasti tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Aksesibilitas, yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik, baik dari segi waktu, tempat, dan biaya.
- c. Transparansi, yaitu keterbukaan informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik atas penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Efisiensi dan efektivitas, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara tepat waktu, tepat sasaran, dan tepat biaya.

Wawancara dengan Ibu Alfi Syahrin S.H selaku Kabid Kartu Identitas Anak (KIA), beliau mengatakan bahwa :

“Bahwa mengenai efektivitas Kia sudah terintegrasi dan di atur dalam Permendagri No 96 tahun 2018 pengenalan penerapan KIA dan tertuang di dalamnya persyaratan, tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan kami berusaha untuk mencapai target nasional dalam pelayanan Kia dan mengenai persyaratan kami selalu memberikan pelayanan cukup baik Pelayanan disini menurut kami mudah, dan jelas, untuk mendaftar. ”.(wawancara 10 Oktober 2023)

Melalui wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan KIA di Aceh Tamiang sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Persyaratan dan tata cara pelayanan KIA sudah terintegrasi dan diatur dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009. Pelayanan KIA cukup baik mudah dipahami serta jelas oleh masyarakat baik persyaratan teknis maupun administratif. Sehingga jika ada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan, maka masyarakat bisa mendapatkan informasi persyaratan pelayanan yang di butuhkan dengan menguduh dokumen yang tersedia di *website* Disducapil Aceh Tamaing.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Ir. Adi Darma M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beliau mengatakan bahwa :

“Standar Pelayanan yang kami berikan sudah baik dengan sumber daya manusia yang sudah bagus pelayanan cukup mudah yaitu cukup membawa fotocopy akte kelahiran, fotocopy kartu keluarga dan Pas Poto anak. Disini kami memudahkan orangtua sehingga tidak perlu membawa anak. ”(wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa standar pelayanan yang sudah ditetapkan sudah cukup lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. SDM yang ada juga sudah cukup memadai dan memiliki kompetensi yang baik. Pelayanan juga cukup mudah, yaitu cukup membawa fotocopy akte kelahiran, fotocopy kartu keluarga, dan pas foto anak. Persyaratan yang sangat memudahkan masyarakat dengan tidak perlu membawa anak ke kantor Disducapil cukup membawa pas poto.

Wawancara dengan Ibu Tri Selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA mengatakan bahwa :

”Pelayanan yang diberikan capil belum maksimal di karenakan dari segi nomor antrian belum efektif karena saya jauh jauh datang namun nomor antrian habis. Persyaratan mengurus KIA cukup mudah tapi saya lama di bagian informasi sehingga nomor antrian ditutup. ”(wawancara 9 Oktober 2023)

Dari wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan KIA di suatu tempat belum maksimal karena masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Hal ini ditunjukkan oleh pernyataan ibu tersebut yang merasa pelayanan KIA masih belum karena nomor antrian belum efektif dan lama menunggu di bagian informasi. Namun persyaratan KIA cukup memudahkan masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang. Lamanya menunggu di bagian informasi di karenakan adanya faktor-faktor mempengaruhi dari segi banyaknya jumlah masyarakat untuk di layani dan beberapa masyarakat tidak membawa secara lengkap persyaratan yang sudah di tentukan.

Adapun wawancara dengan Ibu Desi Selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA sekaligus Bidan desa mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang di berikan Disducapil Aceh Tamiang Lumayan baik, saya sudah mengetahui persyaratannya dan mekanisme layanan. Sehingga dalam layanan lumayan baik tapi masih ada pasien saya sering mengeluh tidak mengetahui prosedur dan persyaratan. Orang jauh sering kecewa di karenakan nomor antrian habis. ”(wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan KIA di Disducapil Aceh Tamiang sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Namun masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang di berikan di karenakan nomor antrian tutup diakibatkan banyaknya jumlah

masyarakat setiap harinya dalam kepengurusan administrasi kependudukan salah satunya Kartu Identitas Anak (KIA).

Selain persyaratan tersebut, penyelenggara pelayanan publik juga harus memenuhi persyaratan khusus yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Misalnya, persyaratan untuk menjadi penyelenggara pelayanan publik pendidikan adalah memiliki izin dari pemerintah. Persyaratan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya persyaratan tersebut, penyelenggara pelayanan publik dapat lebih profesional dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait persyaratan pembuatan KIA, penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hak setiap warga negara. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, dengan menyediakan persyaratan yang mudah tentunya masyarakat dapat melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan, namun beberapa masyarakat mengabaikan persyaratan sehingga proses layanan menjadi lama karena kekurangan persyaratan.

4.2.2 Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam efektivitas pelayanan terhadap KIA merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam

memberikan pelayanan KIA yang berkualitas. Sistem, mekanisme, dan prosedur tersebut harus dirancang dan dilaksanakan dengan baik agar dapat menjamin tercapainya tujuan pelayanan KIA. Sistem adalah kumpulan unsur-unsur yang saling berkaitan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.. Mekanisme adalah cara yang digunakan untuk menjalankan suatu sistem. Sedangkan Prosedur adalah langkah-langkah yang harus diikuti dalam melaksanakan suatu kegiatan.

Wawancara dengan Ibu Alfi Syahrin S.H selaku Kabid Kartu Identitas Anak (KIA), beliau mengatakan bahwa :

Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil Aceh Tamiang. Saya ingin menyampaikan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik di Disdukcapil Aceh Tamiang terus disempurnakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.”(Wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara dengan pegawai dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik di Disdukcapil Aceh Tamiang sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan. Disdukcapil juga terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Wawancara dengan Ibu Salfada Selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA mengatakan bahwa :

”Saya pikir sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik di Disdukcapil Aceh Tamiang sudah cukup baik. Persyaratan yang diperlukan cukup mudah dipenuhi, dan petugasnya juga cukup ramah.” (wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara di atas masyarakat yang mengatakan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik di Disdukcapil Aceh Tamiang sudah cukup baik. Persyaratan yang diperlukan juga cukup mudah dipenuhi, dan petugasnya juga cukup ramah. Namun berbeda dengan pendapat dengan Ibu Desi selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA mengatakan bahwa :

“Saya tidak mengerti dalam pengisian formulirnya dan syarat KIA, dan saya juga mengetahui syaratnya pada saat berada Disdukcapil, menanyakan ke petugas informasi sehingga saya kembali lagi ke rumah untuk memenuhi syarat seperti Kartu Keluarga (KK) (wawancara 11 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara dengan ibu Desi, dapat di simpulkan bahwa terdapat ketidakjelasan informasi mengenai persyaratan dan tata cara pembuatan KIA. Hal ini menyebabkan pemohon tidak dapat memahami informasi yang dibutuhkan dan harus kembali ke rumah untuk melengkapi persyaratan. Pemohon mengalami kebingungan dan harus bertanya kepada petugas lain. Standar pelayanan publik tersebut harus mencakup informasi tentang persyaratan, tata cara, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan. Persyaratan pembuatan KIA harus diinformasikan secara jelas dan lengkap melalui berbagai media, seperti situs web, media sosial, dan papan pengumuman.

Wawancara dengan Bapak Rahmat SE selaku sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang beliau mengatakan bahwa :

“Prosedur pelayanan yang berikan capil sudah baik selalu memudahkan masyarakat dalam layanan dan sistem layanan. Apalagi KIA persyaratan cukup mudah cukup bawa akte kelahiran dan pas foto, jika membawa anaknya pun bisa.”(wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan KIA di Disdukcapil Aceh Tamiang sudah cukup baik. Prosedur tersebut

memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, baik dari segi layanan maupun sistem layanan. Persyaratan pun tidak memberatkan masyarakat. Namun masyarakat memerhatikan prosedur KIA sehingga tidak kebingungan, jika masyarakat membawa kami juga tetap layanan dengan berfoto di Disdukcapil namun jika lebih cepat, boleh dengan membawa pas foto.

Penyampaian prosedur dan persyaratan perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahaminya. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik di Disdukcapil Aceh Tamiang, termasuk tata cara pengisian formulir. Sistem nomor antrian perlu ditingkatkan agar masyarakat tidak kecewa karena nomor antrian habis. Dalam konteks efektivitas pelayanan KIA, sistem yang perlu diperhatikan adalah sistem penyelenggaraan pelayanan KIA. Sistem penyelenggaraan pelayanan KIA harus mencakup semua aspek yang terkait dengan pelayanan KIA, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. Dalam konteks efektivitas pelayanan KIA, mekanisme yang perlu diperhatikan adalah mekanisme pelayanan KIA. Mekanisme pelayanan KIA harus jelas dan terstandarisasi agar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

4.2.3 Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian merupakan diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu dalam efektivitas pelayanan KIA adalah jangka waktu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan pelayanan KIA. Waktu Penyelesaian yaitu 1 (satu) hari jika tidak terjadi kendala jaringan komunikasi data, ketersediaan blangko dan sarana prasarana yang mendukung.

Wawancara dengan Bapak Rahmat SE selaku sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah baik, yaitu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan KIA hanya 1 (satu) hari jika tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data.(wawancara 10 Oktober 2023)

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa Pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan proses pelayanan KIA hanya 1 (satu) jika tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data. Jaringan biasanya tidak dapat di prediksi namun jika jaringan komunikasi data sudah bisa biasanya langsung terkoneksi dengan data Kartu Identitas Anak (KIA).

Wawancara dengan Ibu Alfi selaku Kabid KIA Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang beliau mengatakan bahwa :

“Waktu Layanan yang buka mulai 08.00 -12.00, istirahat, lanjut 14.00- 16.00, namun layanan kami sesuaikan dengan nomor antrian jika ada masyarakat meminta bantuan dalam keadaan darurat kami tetap akan di layani. Waktu pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa layanan di buka mulai 08.00-12.00, pukul 12.00- 14.00 istirahat dan 14.00 -16.00 wib lanjut layanan, waktu layanan kami sesuaikan dengan nomor antrian jika ada masyarakat meminta bantuan dalam keadaan darurat tetap akan di layani. Waktu layanan yang disediakan Disducapil juga sudah memenuhi standar layanan. Jika masyarakat dalam keadaaan darurat pegawai sudah siap membantu walaupun waktu layanan sudah lewat.

Berdasarkan beberapa pihak terkait, dapat disimpulkan bahwa pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Proses pelayanan KIA hanya 1 (satu) jika tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data, ketersediaan blangko dan sarana prasana yang mendukung pada proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Waktu layanan yang singkat berarti waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan publik tidak terlalu lama. Hal ini penting untuk memberikan kepastian dan kenyamanan bagi masyarakat.

4.2.4 Biaya/ Tarif

Biaya/ Tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam biaya pelayanan tidak di punggut biaya untuk melakukan pelayanan yang ada di disducapil Kabupaten Aceh Tamiang. Diatur dalam UUD pasal 79 A atau 97 A yaitu tidak di lakukan pemungutan biaya dalam arti gratis pelayanan yang ada disini.

Wawancara dengan Ibu Alfi Syahrin S.H selaku Kabid Kartu Identitas Anak (KIA), beliau mengatakan bahwa :

“Pengurusan dan penertibatan Dokumen Kependudukan tidak ada biaya selalu megang teguh Pasal 79A. Pelayanan yang memudahkan masyarakat. (wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa biaya yang dibebankan kepada masyarakat pemohon memang gratis. Bahwa pengurusan dan penertibatan dokumen kependudukan di Disdukcapil Aceh Tamiang tidak dikenakan biaya. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 79A Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Wawancara dengan Ibu Tri Selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA mengatakan bahwa :

“Kalau biaya pelayanannya sih tidak ada selama mengikuti syarat Administrasinya. Sama sekali tidak di pungut biaya. (wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu tri dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sudah cukup baik, yaitu tidak ada biaya pelayanan selama mengikuti syarat administrasinya. Hal ini di benarkan dengan pernyataan wawancara dengan Ibu Desi Selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA sekaligus Bidan desa mengatakan bahwa :

“Ya, Tidak ada biaya pelayanan kecuali saya membeli materai dan map untuk memenuhi persyaratan di bagian informasi jika belum memenuhi saya belum bisa loket dalam pengurusan.”(wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara di atas tidak ada biaya apapun yang dibebankan kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan tersebut, kecuali biaya materai dan map yang harus dibeli sendiri oleh masyarakat. Ini berarti bahwa pelayanan publik tersebut bersifat gratis dan dapat diakses oleh semua orang, tanpa memandang latar belakang sosial ekonominya.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Ir. Adi Darma M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beliau mengatakan bahwa :

Tidak ada di punggut biaya apapun serta waktu prosedur layanan cukup efektif. Cukup membawa persyaratan-persyaratan fotocopy akte kelahiran , pas foto dan Kartu Keluarga (wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Indonesia sudah cukup baik. Tidak ada biaya apapun yang dibebankan kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan tersebut, dan waktu prosedur layanannya juga cukup efektif.

Hal ini juga berdasarkan beberapa pernyataan dari hasil penelitian tidak ada pungutan biaya. Kepala Disdukcapil Aceh Tamiang dan masyarakat juga menyampaikan bahwa Disdukcapil Aceh Tamiang selalu berupaya memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat. Pemerintah telah menegaskan bahwa pengurusan dan penertibatan dokumen kependudukan merupakan hak dasar masyarakat dan tidak boleh dipungut biaya. Hal ini bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

4.2.5 Sarana, Prasarana dan Fasilitas Keefektifan

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

Wawancara dengan Ibu Alfi Syahrin S.H selaku Kabid Kartu Identitas Anak (KIA), beliau mengatakan bahwa :

Sarana dan Prasarana perlu tingkatkan, mesin cetak harus 2 (dua), personil harus di perbanyak namun pelayanan kia pegawai sudah memiliki kompetensi baik penanganan pengaduan, saran, dan masukan harus dilakukan secara cepat, tepat, dan transparan". (Wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara di atas dapat di simpulkan sarana dan prasarana pelayanan KIA perlu ditingkatkan, seperti jumlah mesin cetak dan jumlah petugas. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan perlu dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan transparan. Sarana dan prasana ini juga sangat mempengaruhi suatu layanan Kartu Identitas Anak (KIA). Sehingga sangat perlu peningkatan yang di lakukan agar dalam layanan semakin baik. Hal ini sama dengan pernyataan wawancara dengan Bapak Ir. Adi Darma M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beliau mengatakan bahwa :

"Sarana dan prasarana menggunakan seadanya masih cukup dalam layanan Kia ke masyarakat dan akan di bagi untuk program jemput bola dan di kantor." (wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adi Darma dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan publik di Indonesia masih belum memadai, namun masih cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan bahwa sarana dan prasarana pelayanan KIA masih menggunakan seadanya, namun masih cukup untuk melayani masyarakat baik melalui program jemput bola maupun di kantor.

Adapun wawancara dengan Ibu Desi Selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA sekaligus Bidan desa mengatakan bahwa :

“Dari segi sarana dan prasarana sudah cukup. Lumayan mudah dan fasilitas yang ada baik. Namun penyampaian tentang prosedur dan persyaratan perlu di tingkatkan”. (wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal ibu Desi, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan publik di Indonesia sudah cukup memadai, namun penyampaian tentang prosedur dan persyaratan masih perlu ditingkatkan. Hal lain yang terjadi selama pelaksanaan layanan KIA ini dilihat dari aspek sarana prasana perlu ditingkatkan sehingga pelayanan menjadi lebih baik.

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sarana dan Parasarana merupakan hal yang paling penting dalam mengakses pembuatan KIA, kelengkapan sarana dan prasarana menjadi kunci utama pembuatan KIA selesai tepat waktu dan mencapai target. Sarana dan Parasarana dalam penerapan pelayanan KIA menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaan pegawai, sarana komunikasi, ruang kantor yang nyaman, serta akses informasi yang memadai. Sarana dan Prasana dalam hal ini berkaitan dengan lingkungan fisik merupakan kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, salah satu aspek pelayanan yang digunakan untuk mendukung penerapan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Aceh Tamiang dalam pengurusan KIA.

Jadi berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan sesuai dengan uraian dari informan, dapat disimpulkan bahwa pencapaian pada kelengkapan sarana dan prasarana juga cukup namun perlu di tingkatkan.

4.2.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Kemampuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh tenaga pelaksana dalam memberikan pelayanan kartu identitas anak yang berkualitas. Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan dalam pemberian pelayanan.

Wawancara dengan Ibuk Alfi Syahrin S.H selaku Kabid Kartu Identitas Anak (KIA), beliau mengatakan bahwa :

“Personil harus di perbanyak namun pelayanan kia pegawai sudah memiliki kompetensi baik. Dan semua sudah menempuh pendidikan minimal S1 sehingga cukup pengetahuan dalam pemberian layanan.” (wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Indonesia sudah cukup baik dari segi kompetensi petugas. Petugas pelayanan KIA sudah memiliki kompetensi yang baik, karena semua sudah menempuh pendidikan minimal S1. Namun, jumlah petugas masih perlu ditingkatkan untuk mengurangi waktu tunggu masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Ir. Adi Darma M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beliau mengatakan bahwa :

“Ya, Disducapil Aceh Tamiang sudah memenuhi kompetensi dan sdm dalam melayani namun masih kurang pegawai dalam layanan, namun selalu tekun dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. (Wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Adi Darma, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Aceh Tamiang sudah cukup baik dari segi kompetensi dan SDM. Petugas pelayanan sudah memiliki kompetensi yang baik, dan jumlah SDM sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, waktu tunggu masyarakat masih perlu dikurangi.

Adapun wawancara dengan Ibu Desi Selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA sekaligus Bidan desa mengatakan bahwa :

“Petugas loket ramah dan bagus, namun saya sedikit tersinggung mengenai sikap petugas informasi dalam menyampaikan persyaratan yang kurang namun saya memaklumi karena banyaknya masyarakat yang mengantri dan mengurus administrasi kependudukan.”
(wawancara 9 oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu desi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Aceh Tamiang sudah cukup baik dari segi keramahan petugas. Petugas loket sudah ramah dan bagus dalam memberikan pelayanan. Namun, petugas informasi masih perlu ditingkatkan dalam hal sopan santun dan cara menyampaikan informasi.

Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki dan mengembangkan kompetensi pelaksana secara terus-menerus. Hal ini bertujuan untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan pernyataan hasil wawancara kompetensi pelaksana sudah baik di buktikan dengan pendidikan, namun kurangnya pelaksana dalam layanan dan petugas informasi masih perlu ditingkatkan dalam hal sopan santun dan cara menyampaikan informasi. Kemampuan yang berkaitan dengan keahlian dan keterampilan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik. Kompetensi sosial dalam proses interaksi dan komunikasi dengan masyarakat.

mampuan berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat. Kemampuan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemampuan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki dan mengembangkan kompetensi pelaksana secara terus-menerus. Hal ini bertujuan untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

4.3 Hambatan Pelayanan Yang Menyebabkan Masih Banyaknya Anak Belum Memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Aceh Tamiang

Hambatan adalah usaha yang muncul dari dalam dan bertujuan untuk menghalangi atau melemahkan secara tidak konsepsional. Hambatan juga merupakan berbagai hal yang menjadikan suatu program ataupun kebijakan tidak dapat berjalan sebagai optimal. Efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang terdapat hambatan yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini hambatan yang dialami dijelaskan melalui pembahasan sebagai berikut:

4.3.1 Pendekatan Proses

Pendekatan proses merupakan melihat organisasi sebagai kumpulan dari proses-proses yang saling berkaitan. Proses adalah serangkaian kegiatan yang saling terkait untuk menghasilkan output tertentu. Dengan pendekatan proses, organisasi dapat dianalisis dan diperbaiki dengan cara melihat bagaimana setiap proses berjalan dan bagaimana proses-proses tersebut saling terkait. Menurut Martina dan Hari Lubis, aspek proses adalah aspek yang berkaitan dengan tahapan-

tahapan atau tata cara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Aspek proses ini meliputi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek proses yang baik akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yaitu 1) Prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. 2) Waktu pelayanan yang cepat akan dapat mengurangi waktu tunggu masyarakat. 3) Kecepatan pelayanan yang tinggi akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. 4) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan dapat menunjang kelancaran pelayanan. 5) kualitas pelayanan dari segi etika, respon dan kemudahan akses yang cepat dan tinggi akan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Wawancara dengan Bapak Rahmat SE selaku sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah baik, yaitu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai yang memberikan pelayanan KIA sudah terlatih dan kompeten. Saya berharap agar masyarakat dapat lebih memahami pentingnya KIA. KIA adalah hak anak yang harus dipenuhi, karena KIA dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti mendaftar sekolah, mengurus perbankan, dan sebagainya.” (wawancara 10 Oktober 2023)

Dari wawancara tersebut menjelaskan bahwa Pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah baik, yaitu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai yang memberikan pelayanan KIA sudah terlatih dan kompeten. Namun, masih perlu ditingkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya KIA. KIA adalah hak anak yang harus dipenuhi, karena KIA dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti mendaftar

sekolah, mengurus perbankan, dan sebagainya. Oleh karena itu, masyarakat perlu lebih memahami manfaat KIA agar dapat memanfaatkannya secara maksimal.

Wawancara dengan Ibu Alfi Syahrin selaku Kabid KIA Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang beliau mengatakan bahwa :

“Selama ini saya selaku kabid kia pelayanan yang kami berikan tergolong bagus, namun dari sarana dan prasarana perlu di tingkatkan, dari segi sdm, waktu layanan, persyaratan dan kemudahan akses sudah baik. Namun dari pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang KIA ini sangat minim masyarakat. Apabila sosialisasi ke masyarakat tentang manfaat kia secara khusus anggaran tidak memadai namun tingkatan KIA terdapat pada saat pengurusan akte kelahiran anak baru lahir di barengi dengan multi keluar, akte kelahiran kia serta kk baru.(wawancara pada tanggal 9 oktober 2023)

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa diketahui bahwa pelayanan KIA di Aceh Tamiang sudah tergolong bagus dari segi SDM, waktu layanan, persyaratan, dan kemudahan akses. Namun, masih perlu ditingkatkan dari segi sarana dan prasarana, serta pemahaman masyarakat tentang manfaat KIA.

Adapun wawancara dengan Ibu Salfada Selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA mengatakan bahwa :

“ Dari segi waktu dan biaya sudah baik, dalam persyaratan juga mudah, namun saya tidak tau bagaimana prosedur KIA dan cara mengisi formulir dan ibu selalu meminta tolong di bagian informasi untuk mengisikan . Namun banyak juga yang tidak tahu sehingga saya lama di bagian informasi, saya juga sedikit kesel karena petugas informasi kadang kurang baik dalam menyampaikan informasi” (Wawancara 11 Oktober 2023)

Berdasarkan wawancara di atas dapat di pahami bahwa pelayanan publik pembuatan KIA di Disdukcapil Aceh Tamiang secara umum sudah baik dari segi waktu, biaya, dan persyaratan. Namun, masih terdapat beberapa hal yang dapat diperbaiki, Prosedur pembuatan KIA belum dipahami oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat harus meminta bantuan petugas informasi untuk mengisi

formulir. Petugas informasi kurang ramah dan sopan. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa tidak nyaman dan kecewa

Penyelenggara pelayanan publik harus selalu berupaya untuk meningkatkan aspek proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala. Dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu pelayanan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 1(Satu) hari atau 1×24 jam pelayanan Disducapil Aceh Tamiang tidak di punggut biaya apa pun. Biaya, persyaratan yang mudah namun petugas informasi kurang ramah dan sopan. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa tidak nyaman dan kecewa. Pendekatan proses dapat membantu penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang dapat menghambat kualitas pelayanan. Penerapan pendekatan proses dalam pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk dilakukan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

4.3.2 Pendekatan Sasaran

Pendekatan Sasaran merupakan melihat organisasi sebagai kumpulan dari tujuan yang ingin dicapai. Sasaran adalah hasil yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Dengan pendekatan sasaran, organisasi dapat dianalisis dan diperbaiki dengan cara melihat bagaimana setiap sasaran dicapai dan bagaimana sasaran-sasaran tersebut saling terkait. Berdasarkan pendekatan sasaran yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martina, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam pelayanan KIA di Kabupaten Aceh Tamiang, yaitu:

- a. Tingkatan kepemilikan KIA masih rendah. Hal ini dikarenakan sosialisasi tentang manfaat KIA belum dilakukan secara maksimal. Masyarakat masih belum mengetahui manfaat KIA lainnya, selain sebagai identitas anak.
- b. Pengetahuan masyarakat tentang KIA masih minim. Hal ini dikarenakan sosialisasi tentang manfaat KIA belum dilakukan secara maksimal. Masyarakat hanya mengetahui manfaat KIA sebagai identitas anak saja.
- c. Pemahaman masyarakat tentang KIA masih kurang. Hal ini dikarenakan sosialisasi tentang manfaat KIA belum dilakukan secara maksimal. Masyarakat belum memahami bagaimana cara mendapatkan dan menggunakan KIA.

Wawancara dengan Bapak Ir. Adi Darma M.Si selaku Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, beliau mengatakan bahwa :

“Sejauh ini tingkatan Kartu Identitas Anak kami berupaya meningkatkan layanan kepada masyarakat dengan Multi. Beberapa masyarakat mengabaikan layanan yang kami buat, padahal kami sudah menyediakan layanan jemput bola melalui Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (Tersipu) dan kami mengundang Datuk-Datuk sebelum turun ke desa dengan tujuan agar para Datuk atau perangkat desa menyampaikan perihal layanan yang akan kami sediakan dan berharap antusias serta mengurus dokumen kependudukan. Namun untuk sosialisasi ke sekolah- sekolah tidak ada anggaran”. (Wawancara 10 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang telah berupaya meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan menyediakan layanan multi, layanan jemput bola, dan mengundang Datuk-Datuk. Namun, upaya tersebut belum membuahkan hasil yang maksimal. Masih ada masyarakat yang mengabaikan layanan KIA. Apabila sosialisasi ke desa atau sekolah biaya anggaran untuk sosialisasi belum ada.

Wawancara dengan Ibuk Seri Lestari selaku masyarakat yang terlibat dalam kepengurusan KIA beliau mengatakan bahwa

“Kartu identitas anak itu memiliki manfaat sebagai identitas anak saja, namun saya tidak mengetahui manfaat lainnya, dikarenakan waktu pembuatan akte kelahiran saya, KIA anak saya keluar juga di barengi dengan Akte kelahiran , KIA dan Kk yang baru”. Wawancara 10 Oktober 2023)

Dari hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa Ibu Seri Lestari telah membuat KIA untuk anaknya. Namun, Ibu Seri Lestari hanya mengetahui manfaat KIA sebagai identitas anak saja. Hal ini dikarenakan KIA anaknya keluar bersamaan dengan akte kelahiran, KIA, dan KK yang baru. Berdasarkan penjelasan Ibu Seri Lestari, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi tentang manfaat KIA belum dilakukan secara maksimal. Masyarakat masih belum mengetahui manfaat KIA lainnya, selain sebagai identitas anak.

Wawancara dengan Ibu Salfada selaku masyarakat yang terlibat dalam pembuatan KIA beliau mengatakan bahwa :

“Ibuk kurang mengetahui tentang manfaat KIA dari Datuk belum ada di sampaikan tentang KIA namun tetangga saya juga mengetahui KIA setelah kelahiran anak baru dan mengurus akte kelahiran pada saat tertib tuntas kependudukan (Tersipu) setelah selesai akte kelahiran dalam 1 hari, Kartu identitas dan Kartu keluarganya juga baru ”(Wawancara, Rabu 11 Oktober 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa Ibu salfada kurang mengetahui tentang manfaat KIA. Hal ini dikarenakan sosialisasi tentang manfaat KIA belum dilakukan secara maksimal, baik oleh pemerintah desa maupun pemerintah daerah. Hal ini ditunjukkan oleh pernyataan ibu tersebut yang kurang mengetahui tentang manfaat KIA karena belum ada sosialisasi dari pemerintah desa. Hal ini dapat terjadi di karena sangat minimnya pengetahuan dan pemahaman

masyarakat mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) sehingga masyarakat sangat tidak memperhatikan suatu program dan layanan KIA.

Adapun wawancara dengan Ibuk Alfi Syahrin selaku Kabid Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang beliau mengatakan bahwa :

“Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dalam melaksanakan pelayanan Anak tersebut adalah dengan menyediakan fasilitas layanan berupa sistem jemput bola tertib tuntas administrasi kependudukan (Tersipu). Layanan jemput bola yang kami buat untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan seluruh dokumen kependudukan. Namun sosialisasi langsung ke masyarakat tentang KIA, kami sudah sampaikan ke Datuk ataupun perangkat desa tentang KIA dan dokumen kependudukan lainnya. Mengenai sosialisasi ke sekolah maupun puskesmas pernah di buat namun sekitar kantor karena tidaknya anggaran”. (wawancara, Senin 9 Oktober 2023)

Dari wawancara tersebut menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang telah berupaya meningkatkan kepemilikan KIA dengan menyediakan layanan jemput bola dan sosialisasi kepada Datuk atau perangkat desa. Namun, sosialisasi langsung ke masyarakat, sekolah, dan puskesmas belum maksimal karena keterbatasan anggaran.

Pendekatan sasaran, dapat berupaya untuk meningkatkan kepemilikan KIA dengan menyediakan layanan multi, layanan jemput bola, dan sosialisasi masyarakat agar pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai Kartu Identitas Anak (KIA). Namun, berdasarkan pernyataan dari wawancara masih ada masyarakat yang mengabaikan layanan KIA dan sosialisasi langsung ke masyarakat, sekolah, dan puskesmas belum maksimal karena keterbatasan anggaran.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang perlu meningkatkan sosialisasi

tentang manfaat KIA secara lebih luas dan intensif. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media massa, media sosial, kegiatan-kegiatan sosialisasi langsung, dan sebagainya. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang juga perlu meningkatkan anggaran untuk sosialisasi. Tingkat kepemilikan KIA di Kabupaten Aceh Tamiang masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh, yaitu hanya 38 % anak usia 0-17 tahun yang memiliki KIA. Pengetahuan masyarakat tentang KIA juga masih terbatas. Pemahaman masyarakat tentang KIA juga masih terbatas. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Alfi Syahrin. Ibu Alfi Syahrin mengatakan bahwa sosialisasi tentang manfaat KIA belum dilakukan secara maksimal. Masyarakat masih belum mengetahui manfaat KIA lainnya, selain sebagai identitas anak.

4.3.3 Pendekatan Sumber

Menurut Martina Dan Hari Lubis, pendekatan sumber adalah cara melihat organisasi sebagai kumpulan dari aset dan kemampuan yang dimiliki oleh organisasi. Sumber daya adalah segala sesuatu yang dapat digunakan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan pendekatan sumber, organisasi dapat dianalisis dan diperbaiki dengan cara melihat bagaimana setiap sumber daya digunakan dan bagaimana sumber daya-sumber daya tersebut saling terkait.

Pendekatan sumber terdiri dari dua dimensi, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting yang menentukan efektivitas pelayanan publik. Sumber daya manusia yang

tersedia haruslah memadai, baik dari segi jumlah, kualitas, maupun keterampilan.

- a. Jumlah sumber daya manusia yang tersedia haruslah sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi yang memiliki jumlah pegawai yang kurang akan kesulitan untuk memenuhi permintaan pelayanan dari masyarakat.
 - b. Kualitas sumber daya manusia yang tersedia haruslah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pegawai yang berkualitas akan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
 - c. Keterampilan sumber daya manusia yang tersedia haruslah sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pegawai yang memiliki keterampilan yang sesuai akan mampu memberikan pelayanan yang efisien dan efektif.
2. Ketersediaan sarana dan prasarana juga merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang tersedia haruslah memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik.
- a. Peralatan yang tersedia haruslah sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi yang memiliki peralatan yang kurang akan kesulitan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
 - b. Perlengkapan yang tersedia haruslah sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi yang memiliki perlengkapan yang kurang akan kesulitan untuk memberikan pelayanan yang lengkap.

- c. Fasilitas yang tersedia haruslah sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi yang memiliki fasilitas yang kurang akan kesulitan untuk memberikan pelayanan yang nyaman.

Berikut wawancara dengan Bapak Ir. Adi Darma M.Si selaku Kepala Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah baik, yaitu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai yang memberikan pelayanan KIA sudah terlatih dan kompeten. Sarana dan prasarana yang baik namun perlu di tingkatkan lagi. Mengenai layanan masih kurang personil untuk melayani masyarakat. Tetapi kami selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik. (wawancara 10 Oktober 2023)

Dari wawancara dengan bapak Adi Darma tersebut menjelaskan bahwa pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah baik, yaitu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana yang mencukupi namun perlu di tingkatkan. Pegawai yang memberikan pelayanan KIA sudah terlatih dan kompeten. Namun, layanan KIA masih kurang personil untuk melayani masyarakat.

Wawancara ibu Rina Novi selaku masyarakat yang terlibat dalam pembuatan KIA beliau mengatakan bahwa :

”layanan capil aceh tamiang sudah baik, sarana dan prasarana sudah baik dan standar, di bandingkan dengan capil lainnya karena disini layanan 1 pintu sehingga masyarakat mudah. Dan mengenai pegawai di loket ramah dan bagus. Namun saya sedikit tersinggung di karenakan kadang-kadang pegawai di bagian suaranya besar memberi tahu persyaratan yang kurang. Namun saya mengerti karena banyaknya masyarakat yang di layani mereka kualahan.” (wawancara 11 oktober 2023)

Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah baik. Sarana dan prasarana sudah memadai, pegawai ramah dan profesional, serta layanan 1

(satu) pintu memudahkan masyarakat. Namun, ada satu hal yang perlu diperbaiki, yaitu volume suara pegawai yang kadang-kadang terlalu keras saat memberikan informasi persyaratan yang kurang. Hal ini dapat membuat masyarakat merasa tersinggung, meski sebenarnya pegawai tersebut hanya ingin membantu.

Wawancara Bapak Rahamat SE selaku sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang beliau mengatakan bahwa :

“Terkait sarana dan prasarana masih baik di lihat dari sarana seperti adanya computer, mesin cetak KIA, Blangko KIA yang mencukupi 5000 ribu dan perlengkapan lainnya. Namun Personil dalam melayani kurang tetapi kami mengupayakan layanan tetap melayani dengan terbaik. (wawancara 11 oktober 2023)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Terdapat komputer, mesin cetak KIA, blangko KIA yang mencukupi, dan perlengkapan lainnya. Namun, jumlah personil yang melayani masih kurang. Wawancara ibu Sri lestari selaku masyarakat yang terlibat dalam pembuatan KIA beliau mengatakan bahwa

“Sarana dan prasana sudah lengkap dan baik, pegawai juga ramah dalam melayani baik di loket dan bagian informasi sudah baik. Namun nomor antrian saya sedikit kecewa karena cepat habis padahal jauh”. (wawancara 9 oktober 2023)

Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang sudah baik. Sarana dan prasarana sudah lengkap dan memadai, pegawai ramah dan profesional, serta layanan informasi sudah baik. Namun, ada satu hal yang perlu diperbaiki, yaitu sistem antrian yang terlalu cepat habis. Hal ini dapat membuat masyarakat yang datang dari jauh merasa kecewa karena harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pihak terkait, dapat disimpulkan bahwa pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Aceh Tamiang sudah baik, yaitu memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana yang mencukupi namun perlu di tingkatkan. Pegawai yang memberikan pelayanan KIA sudah terlatih dan kompeten. Namun, layanan KIA masih kurang personil untuk melayani masyarakat. Volume suara pegawai yang kadang-kadang terlalu keras saat memberikan informasi persyaratan yang kurang. Hal ini dapat membuat masyarakat merasa tersinggung, meski sebenarnya pegawai tersebut hanya ingin membantu. Untuk mengatasi hal ini, pegawai dapat dilatih untuk menggunakan volume suara yang lebih rendah saat memberikan informasi persyaratan yang kurang. Sistem antrian yang terlalu cepat habis. Hal ini dapat membuat masyarakat yang datang dari jauh merasa kecewa karena harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dapat meningkatkan jumlah loket pelayanan atau menyediakan sistem antrian online.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang yang sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, peneliti menyajikan beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah skripsi ini. Adapun hasil kesimpulannya sebagai berikut.

1. Efektivitas Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang di lakukan oleh penyelenggara layanan oleh instansi pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memecahkan dan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan organisasinya secara cepat dan tepat. Efektivitas pelayanan dapat di ukur berdasarkan UU No 25 tahun 2009 yang terdiri Persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Sarana dan prasarana fasilitas keefektifan, Kompetensi Pelaksana. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang belum maksimal memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan. Persyaratan KIA yang belum di ketahui oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan pemohon mengalami kebingungan dan harus kembali ke rumah untuk melengkapi persyaratan. Sistem, mekanisme dan prosedur Disducapil Aceh Tamiang belum baik hal ini di lihat dari banyaknya masyarakat belum mengetahui prosedur dan tidak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap KIA. Sarana dan prasarana perlu di tingkatkan. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang nyaman dan efisien. 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 laksana.

2. Hambatan Pelayanan yang menyebabkan masih banyaknya Anak belum memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) Yang Diselenggarakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang:

- a. Dari aspek pendekatan sasaran dalam hambatan pelayanan terdapat sangat minimnya sosialisasi sehingga pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap masyarakat Kartu Identitas Anak (KIA) sangat kurang.
- b. Dari aspek pendekatan sumber kurangnya sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat dari jumlah personil yang dijadikan hambatan pelayanan terdapat kurangnya personil dalam layanan Kartu Identitas Anak sebagai petugas yang hanya berjumlah beberapa orang saja, sehingga tidak memungkinkan jika dilakukan pelaksanaan program dalam waktu yang bersamaan ditempat yang berbeda. Sarana prasana juga perlu di tingkatkan agar pelaksanaan KIA menjadi lebih baik
- c. Pendekatan proses terdapat adanya pegawai yang bersikap kurang baik dalam menyampaikan informasi.
- d. Hambatan lainnya dalam aspek anggaran khusus dari pemerintah yang minim bahkan dalam program ini tidak ada khusus Kartu Identitas Anak (KIA) sehingga mengakibatkan keterbatasannya

petugas pada saat proses pelaksanaannya. Dan yang paling utama adalah dari kesadaran masyarakat belum memiliki pengetahuan dan pemahaman KIA.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dalam meningkatkan efektifitas pelayanan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan dapat berjalan dengan optimal dan maksimal jika Pemerintah daerah khususnya Aceh Tamiang mendukung dan menyediakan kebutuhan dari program karna dengan adanya efektivitas layanan dapat membantu masyarakat dalam memecahkan dan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan organisasinya secara cepat dan tepat.
2. Untuk meminimalisir hambatan layanan yang menyebabkan masih banyaknya Anak belum memiliki Kartu Idetitas Anak (KIA):
 - a. Untuk meningkatan efektifivitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Aceh Tamiang dapat berupaya sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA) kepada masyarakat, terutama masyarakat di daerah terpencil dan tertinggal.
 - b. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dapat menyediakan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dukcapil. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media massa, media sosial, maupun kegiatan-kegiatan yang melibatkan masyarakat secara langsung.

Hal ini untuk dapat menyebarluaskan lagi informasi mengenai Kartu Identitas Anak bagaimana dan dimana pelaksanaan program jemput online tersebut.

- c. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang dapat bekerja sama dengan pihak-pihak terkait, seperti sekolah dan puskesmas, untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
- d. Pemerintah harus ikut dan memberikan pengawasan terhadap pelaksana program agar dapat meningkatkan komitmen, keterampilan pelaksana, serta mengetahui situasi dan kondisi di lingkungan masyarakat sehingga dapat melaksanakan program dengan baik dan benar.
- e. Pemerintah harus menyediakan dan menambah dana khusus agar dapat membuat inovasi khusus dan sosialisasi kepada masyarakat sehingga Kartu Identitas Anak (KIA) terealisasi secara efektif dan maksimal. Seperti halnya dalam penyediaan sarana prasarana yang lengkap dan memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 1. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/339%0Ahttp://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/viewFile/339/332>
- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Cv Pustaka Setia.
- Chairul Nazmi. (2019). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dalam meningkatkan kepemilikan kartu identitas anak bagi anak baru lahir di kota langsa provinsi aceh*. 1–11.
- Djam an Aan Komariah. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Handayani. (2005). *Manajemen dalam Organisasi*. Gramedia.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Indra Gunawan. (2020). *Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Program Jemput Bola Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur*. 1, 3–5.
- Jayanti, R. D., Afifuddin, A., & Abidin, A. Z. (2023). Efektifitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. *Respon Publik*, 17(5), 53. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/20705>
- Krisnawati, M., Wahid, A., & Anhar, D. (2019). Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1–7.
- Mardiah, Y. (2019). *Efektivitas Program Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Memberdayakan Masyarakat Melalui Pusat Pemberdayaan Masyarakat Pertamina (PPMP)*. Universitas Malikussaleh.
- Moenir H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Ni Kadek Ria Lusika Dewi. (2018). Efektivitas Inovasi All In One Dalam Penertiban Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Gianyar Provinsi Bali. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 5–9. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- Pujirianto. (2020). *Modul Metode Penelitian Kualitatif*. Komunikasi Ull.
- Rohman, N., Wirjatmi, E., Lestari, T., & Sufianti, E. (2021). Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Purwakarta. *Ilmu Administrasi*

Negara, 8, 130–141.

- Sahya, A. (2012). *Perbandingan Administrasi Negara*. Cv Pustaka Setia.
- Sahya, A. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Cv Pustaka Setia.
- Siagian Sondang P. (n.d.). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (CV Alfabeta (ed.)).
- Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Alfabeta).
- Sugiyono. (2016b). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sutopo. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. UNS.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Kencana.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Nomor 35 Tahun tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wadjdi, F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Eureka Maedia Aksara.
- Wiguna, R. (2021). *Tingkatkan Layanan Adminduk Aceh Tamiang Sasar 40 Kampung Kampung Tersipu Di Tahun 2022*. Serambinews.com. <https://aceh.tribunnews.com/2021/12/21/tingkatkan-layanan-adminduk-aceh-tamiang-sasar-40-kampung-tersipu-di-tahun-2022>



Wawancara dengan Ibuk Alfi S.H Selaku Kabid KIA (10 Oktober 20203)



Wawancara dengan Ibuk Yani S.H Selaku Pegawai bidang Dakduk (10 Oktober 20203)



Wawancara d ibuk rina novi Selaku Masyarakat yang terlibat KIA (11 Oktober 2023



Wawancara dengan ibuk Salfada Selaku Masyarakat yang terlibat KIA (11 Oktober 2023



Wawancara dengan Ibuk Lita Selaku Masyarakat yang terlibat KIA (11 Oktober 2023)



Wawancara dengan Seketaris Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil KIA (10 Oktober 2023)



Wawancara dengan Kadis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang (10 Oktober 2023)



Wawancara dengan Bapak Arjuna selaku Piak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang (10 Oktober 2023)



Wawancara dengan Ibuk Norma selaku Kabid Capil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aceh Tamiang (10 Oktober 2023)



Wawancara dengan Ibuk Sri Lestari masyarakat yang terlibat kepengurusan KIA (11 Oktober 2023)



Wawancara dengan Seketaris Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil KIA
(11 Oktober 2023)



Wawancara bapak rudi Selaku Masyarakat yang terlibat KIA (11
Oktober 2023)



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TAMIANG DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang
Jln. Ir. H. Juanda - Karang Baru Kode Pos 24476 Email : dukcapil.tamiang@gmail.com
website : <https://disdukcapil.acehtamiangkab.go.id>

KARANG BARU

Karang Baru, 09 Oktober 2023 M
23 R.Awal 1445 H

Nomor : 070/883
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penerimaan Mahasiswa
Melaksanakan Penelitian.

Kepada
Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Malikussaleh
di -
Tempat

1. Sesuai dengan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Malikussaleh Nomor : 2217/UN45.1.2/PM.00/2023 Tanggal 14 Juli 2023 Hal Izin Penelitian, pada prinsipnya Kami tidak keberatan dan menerima Mahasiswi yang tersebut dibawah ini :

Nama : Sahriani BR Bangun
NIM : 200210040
Program Studi : Administrasi Publik
Alamat : Payung, Kab. Karo Prov. Sumatera Utara.

Untuk melaksanakan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

2. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil
Sekretaris
a.b.
Kasubbag Umum dan Kepegawaian



MURNIATI SEBAYANG, SH
Penata Tk. I
NIP. 19800809 201001 2 003

