

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berikut disajikan hasil penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan penelitian ini yang digunakan sebagai perbandingan. Penelitian terdahulu yang diambil dalam penelitian ini adalah penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Sehingga dapat memberikan perbandingan yang jelas dalam konsep yang dipakai.

Penelitian terdahulu yang pertama adalah penelitian oleh, Salma Fauziyah 2020 dengan judul efektifitas implementasi kebijakan publik dalam pembuatan kartu identitas anak di Kelurahan Mekar Jaya Kecamatan Sukmajaya kota depok. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020. Fokus dari penelitian ini adalah pada pelaksanaan implementasi dan efektivitas dari kebijakan pembuatan KIA di Kelurahan Mekar Jaya Kecamatan Sukmajaya Kota Depok. Hal ini menjadi menarik ketika Kota Depok sebagai kota yang sudah melaksanakan kebijakan KIA sejak 2015, namun pada pelaksanaannya belum sepenuhnya anak-anak di Kota Depok belum memiliki KIA. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian studi kepustakaan dan penelitian lapangan berupa wawancara. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa gambaran umum pelaksanaan KIA dan implementasi kebijakan pembuatan dan efektivitas dari implementasi tersebut wilayah di Kel. Mekar Jaya Kec. Sukmajaya Kota Depok. Terdapat empat faktor penting dari implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan sangat memengaruhi implementasi dari kebijakan pembuatan KIA di Kel. Mekar Jaya Kota Depok. Untuk dapat mengetahui efektivitas dari implementasi kebijakan terdapat pemahaman program, ketepatan sasaran dan waktu, tercapainya tujuan, dan adanya perubahan nyata. Kartu Identitas Anak merupakan sebuah identitas yang sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk anak-anak dari umur 0 sampai 17 tahun. Sebelum adanya kebijakan KIA ini, identitas yang dimiliki oleh anak-anak hanya Akta Kelahiran, sehingga pemerintah membuat kebijakan KIA agar terpenuhinya hak sipil anak.

Penelitian terdahulu yang kedua oleh, Sukma Dina 2018 dengan judul kartu identitas anak sebagai upaya implementasi hak atas identitas anak. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018. Fokus dari penelitian ini adalah pemenuhan hak atas identitas anak. Data yang di gunakan merupakan data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian dan Pembahasan implementasi hak atas kartu identitas anak ada dua upaya yaitu upaya internal dan eksternal, Upaya internal merupakan upaya Disdukcapil Kota untuk memberikan penyuluhan dan pelatihan bagi perangkat Kecamatan dan Kelurahan tentang KIA agar pelaksanaan KIA dapat dipahami dan dilaksanakan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan yang ada. Selain itu, kebijakan KIA juga telah diinformasikan serta dikoordinasikan dengan beberapa organisasi perangkat daerah atau OPD seperti Dinas Pendidikan, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Dinas Pariwisata, dan beberapa Dinas lainnya yang berkaitan dengan kepentingan anak. Upaya eksternal adalah upaya Disdukcapil Kota bersama dengan perangkat Kecamatan dan Kelurahan untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang KIA. Selain itu Disdukcapil Kota juga telah melakukan kerja sama dengan pihak ketiga sebagai mitra bisnis seperti pusat perbelanjaan Ramayana, Toko Buku Togamas, tempat bermain Taman Pintar, dan lain sebagainya. Dengan menunjukkan KIA anak akan mendapatkan harga khusus dengan potongan harga dan beberapa kemudahan lainnya.

Penelitian terdahulu yang ketiga oleh, Rismiyati Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018. . Dengan judul penelitian efektifitas pemenuhan hak anak di tinjau dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang kartu identitas anak di kota surakarta. Fokus penelitian ini adalah pemenuhan hak anak di tinjau dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak di Kota Surakarta .

Lokasi penelitian ini adalah pada Kota Surakarta. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris. Data yang digunakan berupa data primer, data sekunder. Data diolah melalui proses wawancara dan kuesioner, lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan pemerintah Kota Surakarta membuat Peraturan Walikota Surakarta Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Kartu Identitas Anak. Maka semua anak-anak yang berdomisili di Kota Surakarta diharapkan memiliki kartu identitas anak. Kartu Identitas Anak ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu Kartu Identitas Anak untuk yang berumur 0-5 tahun dan Kartu Identitas Anak untuk yang berumur 5-17 tahun. Perbedaan dari keduanya terdapat pada ada tidaknya foto, untuk yang berusia 0 - 5 tahun tidak terdapat foto, sedangkan untuk yang jenis 5 - 17 tahun terdapat foto. Setelah umur 17 tahun menjadi Kartu Tanda Penduduk. Sepanjang tahun 2017 kemarin, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta mengakui bahwa pelaksanaan program Kartu Identitas Anak ini sudah berjalan dengan baik. Sekitar 64% anak – anak sudah memiliki Kartu Identitas Anak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terus berupaya dalam rangka mensosialisasikan program Kartu Identitas Anak ini. Misalnya, yang saat ini dilakukan adalah mendatangi sekolah-sekolah dasar hingga menengah guna mensukseskan program ini. Anak anak hanya diminta membawa kelengkapan syarat-syarat berupa fotocopy akta kelahiran, fotocopy kartu keluarga dan pas foto ukuran 2x3 yang nantinya foto tersebut akan

ditempelkan pada KIA tersebut. Untuk perekaman data kependudukan sendiri dilakukan di lingkungan sekolah. Selanjutnya Kartu Identitas Anak sudah langsung jadi dan dapat dimanfaatkan di tempat-tempat yang sudah bekerjasama dengan pemerintah Kota Surakarta. Hal ini sangat membantu bagi para orang tua karena orang tua tidak direpotkan untuk membuat Kartu Identitas Anak serta tidak perlu bingung mencari informasi bagaimana cara membuat KIA, prosesnya bagaimana, dan lain sebagainya.

Penelitian terdahulu yang keempat adalah penelitian Eka Wahyu 2020 penelitian ini dilakukan pada Tahun 2020. Dengan judul Penelitian Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Fokus penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan kartu identitas anak dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan berupa data primer, data sekunder. Data diolah melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian dan pembahasan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak. Kualitas pelayanan publik adalah upaya dalam pemenuhan semua kebutuhan yang berhubungan dengan jasa, barang yang diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Secara umum kualitas pelayanan harus memenuhi harapan masyarakat. Namun, tidak

berarti untuk menentukan kualitas pada pelayanan pemberi jasa harus menuruti semua kemauan pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dengan melihat dimensi dimensi pelayanan sebagai berikut: (1) bukti fisik adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah nyata dari pemberian pelayanan oleh perusahaan yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya). (2) kemampuan organisasi dalam pemberian layanan sesuai yang sudah di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna layanan yang berarti tepat waktu dalam pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pengguna layanan tanpa kesalahan. (3) Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pengguna layanan dengan menyampaikan informasi yang jelas. (4) Jaminan dan Kepastian yaitu kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai pelayanan dalam menumbuhkan kepercayaan para pengguna layanan terhadap perusahaan. (5) Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dari pegawai layanan kepada pengguna layanan dengan cara memahami kemauan konsumen.

Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu

NO	Penelitian tahun	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian dan pembahasan	Fokus penelitian
1	Salma Fauziyah (2020)	Efektifitas implementasi kebijakan publik dalam pembuatan kartu identitas anak di kel.mekar jaya kec.sukmajaya kota depok	Menunjukkan bahwa gambaran umum pelaksanaan KIA dan implementasi kebijakan pembuatan dan efektifitas dari implementasi tersebut wilayah di Kel. Mekar Jaya. empat faktor penting dari implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. faktor tersebut saling berkaitan dan sangat memengaruhi implementasi dari kebijakan pembuatan KIA di Kel. Mekar Jaya Kota Depok.	Bagaimana pelaksanaan implementasi dan efektifitas dari kebijakan pembuatan KIA di Kel. Mekar Jaya Kec. Sukmajaya Kota Depok
2	Sukma Dina (2018)	Kartu identitas anak sebagai upaya implementasi hak atas identitas anak	Implementasi hak atas kartu identitas anak ada dua upaya yaitu upaya internal dan eksternal, Upaya internal merupakan upaya Disdukcapil Kota untuk memberikan penyuluhan dan pelatihan bagi perangkat Kecamatan dan Kelurahan tentang KIA. Upaya eksternal adalah upaya Disdukcapil Kota bersama dengan perangkat Kecamatan dan Kelurahan untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang KIA. Selain itu Disdukcapil Kota juga telah melakukan kerja sama dengan pihak ketiga sebagai mitra bisnis seperti pusat perbelanjaan	Bagaimana upaya dalam pemenuhan hak atas identitas anak.
3	Risdiyati (2018)	Efektifitas pemenuhan hak anak di tinjau dari peraturan menteri dalam negeri nomo 2	Pemerintah Kota Surakarta membuat Peraturan Walikota Surakarta Nomor 3 Tahun	Pemenuhan hak anak di tinjau dari peraturan menteri dalam negeri

		tahun 2016 tentang kartu identitas anak di kota Surakarta	2017 Tentang Kartu Identitas Anak. Maka semua anak – anak yang berdomisili di Kota Surakarta diharapkan memiliki kartu identitas anak. Kartu Identitas Anak ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu Kartu Identitas Anak untuk yang berumur 0-5 tahun dan Kartu Identitas Anak untuk yang berumur 5-17 tahun	nomo 2 tahun 2016 tentang kartu identitas anak di kota Surakarta
4	Eka Wahyu 2020	Kualitas pelayanan kartu identitas anak di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mojokerto	Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto pada pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak. Kualitas pelayanan publik adalah upaya dalam pemenuhan semua kebutuhan yang berhubungan dengan jasa, barang yang diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Secara umum kualitas pelayanan harus memenuhi harapan masyarakat. Namun, tidak berarti untuk menentukan kualitas pada pelayanan pemberi jasa. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dengan melihat dimensi dimensi pelayanan.	Pada kualitas pelayanan kartu identitas anak di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten mojokerto.
5	Muhammad Nasihun Amin (2021)	Efektifitas peraturan menteri dalam negeri nomor 2 tahun 2016 tentang pelaksanaan administrasi pelayanan terhadap anak	dalam segi komunikasi sudah berjalan dengan baik antara pemerintah dengan masyarakat. dalam segi output, dapat dilihat dari produk dan jasa yang dihasilkan bahwa pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.	Bagaimana pelaksanaan administrasi pelayanan terhadap anak di desa tegalmojo berdasarkan peraturan kemandagri nomor 2 tahun 2016 tentang kartu identitas anak

B. Kerangka Dasar Teoritik

1. Efektifitas

1.1 Pengertian Efektifitas

Kata efektivitas mempunyai beberapa arti, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan tiga arti efektivitas, arti pertama adalah adanya suatu efek , akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna. Kata efektif di ambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh dan kata efektif yang berarti adanya pengaruh atau akibat dari suatu unsur. Jadi efektivitas ialah keberpengaruhan atau keberhasilan setelah melakukan sesuatu. Menurut John. M. Echols dan Hasan Shadily dalam kamus bahasa Inggris-Indonesia secara etimologi efektivitas dari kata efek yang artinya berhasil guna. Dalam kamus umum bahasa Indonesia Efektifitas merupakan keterangan yang artinya ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan. Dapat sedikit dipahami bahwa efektivitas bermaknakan juga menunjukkan taraf tercapainya tujuan, usaha dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuan.

Selain pengertian dari sudut bahasa, adapun beberapa pengertian efektivitas menurut para ahli.

- a. Menurut Agung Kurniawan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (Operasi kegiatan program atau misi) suatu organisasi atau sejenisnya tanpa adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.
- b. Menurut Hidayat, efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target berupa kualitas, kuantitas, dan waktu telah tercapai dengan prinsip semakin besar presentase target yang dicapai maka semakin tinggi efektivitasnya.
- c. Menurut Effendy, efektivitas adalah indikator dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya sebagai sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan tersebut.

Dari beberapa pengertian-pengertian efektivitas di atas dapat disimpulkan, bahwa secara umum efektivitas dapat diartikan sebagai adanya suatu pengaruh, akibat, kesan. Efektivitas tidak hanya sekedar memberi pengaruh atau pesan akan tetapi berkaitan juga dengan keberhasilan tujuan, penetapan standar, profesionalitas, penetapan sasaran, keberadaan program, materi, berkaitan dengan metode atau cara.

Sasaran atau fasilitas dan juga dapat memberikan pengaruh terhadap tujuan yang akan dicapai.

Menurut Sedarmayanti dalam (Sudrajat, 2015) menyebutkan empat pengukuran efektifitas, yaitu:

- a. Pendekatan Sumber (*Resource approach*) atau input :
Maksud dari Input disini adalah sumber masukan untuk memperoleh pelayanan publik yang baik.
- b. Pendekatan proses (*prosess Aproach*) : Pendekatan proses ini ialah untuk melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal (*input*) atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan sasaran (*goals aproacah*) atau output :
pendekatan sasaran ini melihat keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*produktivitas*) yang sesuai dengan rencana.
- d. Produktivitas : Dalam produktivitas ini merupakan hasil sebagai bahan untuk dijadikan Pengeluaran pelayanan.

Pengertian efektifitas menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul tentang *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa :

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (Sedarmayanti, 2009: 59).

2. Pelaksanaan

2.1 pengertian pelaksanaan

- a. Pengertian Pelaksanaan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas

pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Pengertian pelaksanaan menurut beberapa ahli :

- a. Menurut Westra pelaksanaan adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya.
- b. Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo, Pengertian Pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.
- c. Siagian S.P mengemukakan bahwa Pengertian Pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

- d. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia merumuskan Pengertian Pelaksanaan adalah upaya agar tiap pegawai atau tiap anggota organisasi berkeinginan dan berusaha mencapai tujuan yang telah direncanakan.

3. Kebijakan Administrasi Kependudukan

3.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

- a. Kebijakan administrasi kependudukan pada awalnya di atur dalam Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006. Namun kebijakan tersebut diganti atau diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Didalam kebijakan tersebut, kependudukan berasal dari kata penduduk yang memiliki arti yaitu orang yang tinggal di daerah tersebut atau orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. Dalam proses administrasi kependudukan dilakukan upaya pendataan kependudukan. Penduduk di suatu daerah yang terus mengalami perkembangan atau bersifat dinamis. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tentang Administrai Kependudukan dinyatakan bahwa “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pendapat ini menyebutkan dengan jelas bahwa administrasi kependudukan merupakan upaya pemerintah untuk mengelola dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan juga memiliki korelasi atau hubungan dengan proses pelayanan publik dibidang lainnya. Aspek ini mengindikasikan pentingnya administrasi kependudukan yang tepat dan optimal dari pemerintah sebagai penyedia atau penyelenggara pelayanan publik khususnya di bidang administrasi kependudukan sebagai salah satu bentuk pelayanan umum bagi masyarakat.

Disamping itu Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan juga menjelaskan mengenai beberapa hal sebagai berikut ini: “Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sedangkan dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil.”

Administrasi kependudukan berkaitan erat dengan data kependudukan dan dokumen kependudukan yang menjadi instrumen dalam pengelolaan dan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan dilaksanakan dalam rangka pendataan kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sedangkan, dokumen kependudukan merupakan dokumen resi dari proses pendataan kependudukan dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan berguna dalam pengelolaan data mengenai penduduk dan penerbitan dokumen tentang penduduk yang tinggal di suatu daerah.

Setiap kejadian penting yang dialami oleh penduduk harus di catat dalam sistem registrasi penduduk. Rusli mengungkapkan bahwa sistem registrasi kependudukan adalah sistem registrasi yang dipelihara penguasa setempat, dimana biasanya dicatat setiap kelahiran, kematian, adopsi, perkawinan, perceraian, perubahan pekerjaan, perubahan nama, dan perubahan tempat tinggal (Rusli, 2016). Sistem registrasi kependudukan yang meliputi kegiatan kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan-kegiatan tersebut antara lain kelahiran, kematian, adopsi, perkawinan, perceraian, perubahan pekerjaan, perubahan nama, dan perubahan tempat tinggal. Dalam prosesnya, pelaksanaan administrasi kependudukan merupakan tanggung jawab pemerintah daerah bersama lembaga di bawahnya seperti Desa atau kelurahan bahkan sampai pada tingkat Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT).

Dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa administrasi kependudukan di Indonesia melayani dua hal antara lain pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatan sipil. “Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Sedangkan Pencatatan sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam pendaftaran pencatatan sipil pada instansi pelaksana.

Pendaftaran penduduk meliputi pendataan kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Di lain sisi, pencatatan sipil merupakan pelayanan pemerintah dalam mencatat peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat seperti surat keterangan kelahiran, kematian, dan surat pernikahan serta perceraian. Namun, dari sekian identitas kependudukan masih belum terdapat identitas kependudukan yang secara khusus diperuntukkan bagi anak. Identitas kependudukan masih diperuntukkan oleh penduduk berusia 17 tahun ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah masih belum terlalu memperhatikan pentingnya keberadaan kartu identitas khusus bagi anak.

4. Pelayanan

4.1 Pengertian pelayanan

pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Pengertian pelayanan menurut beberapa ahli :

- a. Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
- b. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat
- c. Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan,

dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

- d. menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.
- e. menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan masyarakat tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat dengan tingkat persepsi mereka.

5. Program kartu identitas anak

Dalam penyelenggaraan pemerintahan pemerintah selain membuat dan melaksanakan kebijakan, juga membuat suatu program yang merupakan turunan dari kebijakan yang bersifat general atau umum. Lebih lanjut program dapat didefinisikan sebagai suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijakan,

prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang ditetapkan (Hasibuan, 2006).

Disamping itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional bahwa program adalah instrument kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi masyarakat. Dengan demikian, program dapat disebut sebagai wujud konkret dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang didalamnya sudah tercantumkan alokasi anggaran, sasaran, prosedur, dan waktu pelaksanaan. Program dari pemerintah juga dapat dikerjakan bersama dengan instansi lainnya dan masyarakat.

Salah satu program yang dapat dilaksanakan oleh pemerintah yakni menyangkut program pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah merupakan pihak yang menjadi penyelenggaran dan penyedia pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan oleh pemerintah biasanya dilakukan dalam bentuk kebijakan atau program. Salah satu program yang dilakukan oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah yakni program Kartu Identitas Anak.

Program Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan program yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka pemberian identitas

kependudukan kepada anak untuk mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Program KIA mulai dilakukan di Tahun 2016 dan didukung oleh adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak. KIA merupakan identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota. Penerbitan KIA dikategorikan menjadi dua yakni anak di usia dibawah 5 tahun dan anak di usia 5–17 tahun dimana pada KIA anak berusia 5-17 terdapat foto, sementara anak berusia 0-5 tahun tidak menggunakan foto.⁷³ Oleh karenanya dalam pelaksanaannya dibedakan dari sisi persyaratannya. Berikut ini untuk lebih jelasnya mengenai persyaratan dalam pengurusan KIA perdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

6. Kartu Identitas Anak (KIA)

6.1 Pengertian Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) adalah Kartu yang diterbitkan Pemerintah untuk melakukan pendataan, memberikan perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional anak-anak yang ada di Indonesia. KIA ini sendiri dibagi dua jenis. Antara lain KIA umur anak antara 0-5 tahun dan 5-17 tahun kurang satu hari. Perbedaannya adalah untuk KIA 0-5 tahun tanpa menggunakan foto, sedangkan KIA usia 5-17 tahun kurang satu hari sebaliknya.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) memprogramkan kartu identitas anak (KIA) pada tahun 2016. KIA sebagai upaya untuk mendata penduduk sejak lahir sampai nanti waktunya berkewajiban memiliki kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el). adanya KIA sebagai perwujudan kehadiran negara dalam kualitas pelayanan publik. Dengan KIA selain sebagai pengenalan juga dapat menjadikan anak dapat mengakses pelayanan publik secara mandiri.

Mengenai persyaratan membuat KIA, Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak yang dikeluarkan 14 Januari 2016 menyebutkan anak Warga Negara Indonesia (WNI) berusia 0-5 tahun tetapi belum memiliki KIA, harus memenuhi persyaratan fotocopi akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya, Kartu Keluarga (KK) asli orang tua/wali, dan KTP asli kedua orangtuanya/wali.

Bagi anak Warga Negara Indonesia (WNI) yang telah berusia 5-17 tahun tetapi belum memiliki KIA harus memenuhi persyaratan fotocopi kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya, KK asli orangtua/wali, KTP asli kedua orangtuanya/wali dan pas foto anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak Pasal 1 Ayat (7) yang berbunyi : 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 bahwa pada saat ini anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan.

Pemerintah berkewajiban untuk memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga Negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara; bahwa pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Kartu Identitas Anak.

a. Jenis-Jenis Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak (KIA) ini dibedakan menjadi dua jenis (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak), yaitu:

- 1) Kartu Identitas Anak (KIA) untuk yang berumur 0-5 tahun;
- 2) Kartu Identitas Anak (KIA) untuk yang berumur 5-17 tahun.

Perbedaan dari keduanya terdapat pada ada tidaknya foto, untuk yang berusia 0-5 tahun tidak terdapat foto, sedangkan untuk yang jenis 5-17 tahun terdapat foto.

b. Tujuan dan Manfaat Kartu Identitas Anak

Setiap peraturan yang diterbitkan pasti mempunyai tujuan, adapun tujuan dari kartu identitas anak (KIA) yaitu untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak). Kartu Identitas Anak ini juga mempunyai manfaat bagi anak maupun manfaat bagi pemerintah, berikut manfaat memiliki KIA bagi anak (Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak)

C. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang dimaksud, yaitu:

Bagan 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis, 2021