

EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO

EFFECTIVENESS OF CHILD IDENTITY CARD (KIA) PROGRAM IN POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF PONOROGO DISTRICT

Nurul Aulia Syamsudin, Agus Prastyawan

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: nurulaulia.19005@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan Program Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu program kependudukan bagi anak usia 0-17 tahun yang dilaksanakan sejak tahun 2018 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Sulitnya masyarakat dalam mengurus pembuatan KIA dan kurangnya pemahaman mengenai penggunaan KIA masih menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai Dispendukcapil. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil efektivitas pelayanan Program KIA di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teori efektivitas yang digunakan adalah teori Duncann, yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi yang meliputi tujuh sub-indikator yakni kurun waktu, sasaran, dasar hukum, proses sosialisasi, prosedur, peningkatan kemampuan, serta sarana dan prasarana. Hasil penelitian diketahui bahwa dari ketujuh sub-indikator telah dijalankan secara baik walaupun masih terdapat dua sub-indikator yang masih kurang optimal. Pelayanan program KIA telah dilaksanakan sesuai dengan kurun waktu jam kerja pegawai Dispendukcapil; dasar hukum yang digunakan sesuai dengan Permendagri No. 2 Tahun 2016; sasaran diberikan untuk anak usia 0-17 tahun; sosialisasi dilakukan dengan perjanjian kerjasama dan terjun langsung ke lapangan menggunakan kendaraan operasional walaupun belum menyeluruh; prosedur yang diberikan sesuai dengan peraturan; kemampuan pegawai yang berkualitas dan berkompeten walaupun masih beberapa pegawai; serta sarana dan prasarana yang memadai.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Program Kartu Identitas Anak.

Abstract

The Child Identity Card (KIA) Program service is one of the population programs for children aged 0-17 years that has been implemented since 2018 at the Population and Civil Registration Office of Ponorogo Regency. The difficulty of the community in taking care of making KIA and the lack of understanding of the use of KIA is still a challenge for Dispendukcapil employees. This study aims to describe and analyze the results of the effectiveness of the KIA Program services at the Dispendukcapil of Ponorogo Regency. The research method used is descriptive qualitative. The theory of effectiveness used is Duncann's theory, namely Goal Achievement, Integration, and Adaptation which includes seven

sub-indicators, namely timeframe, objectives, legal basis, socialization process, procedures, capacity building, and facilities and infrastructure. The results of the study found that of the seven sub-indicators had been carried out well although there were still two sub-indicators that were still less than optimal. KIA program services have been carried out in accordance with the working hours of Dispendukcapil employees; the legal basis used is in accordance with Permendagri No. 2 of 2016; targets are given to children aged 0-17 years; socialization is carried out by cooperation agreements and going directly to the field using operational vehicles even though it is not yet comprehensive; procedures provided are in accordance with regulations; the ability of qualified and competent employees even though there are still a few employees; and adequate facilities and infrastructure.

Keywords: Effectiveness, Services, Child Identity Card Program

Pendahuluan

UU No. 24/2013, Pasal 1 (1) Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwasanya pengelolaan kependudukan ialah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan dan mengendalikan informasi dan berkas terkait kependudukan melalui pendaftaran dari penduduk, mengelola informasi, serta mengelola hasil guna pelayanan publik beserta dengan tujuan lainnya. UU No.25/2009 menguraikan pelayanan *public* sebagai serangkaian aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagaimana tata tertib hukum bagi penduduk atas pelayanan, jasa, barang administrasi sebagaimana *system* hukum. Menurut (Nubatonis et al., 2014), organisasi publik harus menerapkan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan prinsip dari *good governance*, antara lain profesionalisme, aturan hukum, efektivitas, efisiensi, demokrasi, pelayanan prima, transparansi, dan akuntabilitas.

Permasalahan KIA di Indonesia juga menjadi kebutuhan mendesak bagi pemerintah untuk memulai program KIA. Ada berbagai undang-undang yang tidak cukup mengecualikan banyak orang yang tidak didaftarkan oleh pemerintah pusat karena berbagai alasan. Oleh karena itu, persoalannya tetap pada pembebanan dan transaksi hukum penting lainnya dari pengurus kependudukan untuk mendaftarkan identitasnya (Anisah & Soesilowati, 2018). Mengingat status penyelenggaraan administrasi kependudukan yang belum mencapai tujuannya, maka perlu dilaksanakan KIA secara efektif agar dapat dilaksanakan sesuai rencana, maksud dan tujuan serta lebih berdaya guna (Ramadhanti et al., 2021). Kebutuhan masyarakat untuk memiliki kartu identitas sangatlah penting karena masih sering terjadi kasus kekerasan yang mengakibatkan anak menjadi korban kekerasan, eksploitasi seksual dan perdagangan anak. Menilik periode 2019-2021, peningkatan jumlah tindakan kekerasan terhadap anak di bawah umur, sebagian besar berupa kekerasan seksual yang dikumpulkan Komnas Perempuan periode 2015-2021, diketahui bahwa insiden kekerasan hanya bisa dilampaui oleh perguruan tinggi dengan 7.691 laporan kasus kekerasan terhadap anak yang dilaporkan dan 8.240 korban anak pada periode Januari-Juli 2022. Besarnya angka ini menentukan urgensi kasus kekerasan terhadap anak (Prabangkara et al., 2022). Meningkatnya kasus tersebut mencerminkan pentingnya melindungi anak di bawah usia 17 tahun, dan salah satunya menerbitkan KIA sebagai identitas resmi anak.

Perundangan yang melandasi pelaksanaan KIA adalah UU No.35/2014 dan UU No.24/2013, serta pada Permendagri No.2/2016 Pasal 3 menetapkan syarat-syarat menerbitkan KIA bagi kelompok anak usia kurang dari 5 tahun, serta dalam menerbitkan somasi akta kelahiran. Dalam hal ini, anak yang belum mempunyai KIA dengan berusia kurang dari 5 tahun serta berusia antara 5 sampai 17 tahun, namun telah memiliki Akta Kelahiran, maka mampu mengajukan KIA dengan terlebih dahulu untuk memenuhi dokumen berupa akta keluarga, dan kelahiran, serta bukti asal dan e-KTP dari wali atau orang tua yang sah bersamaan dengan foto anak bersangkutan. Pemerintah berharap semua anak Indonesia memiliki KIA dan e-KTP sendiri sebagaimana dokumen yang perlu

dimiliki warga negara berusia 17 tahun ke atas, sehingga memiliki hak yang sama untuk memiliki identitas.

Tujuan pemberian KIA yaitu untuk meningkatkan pelayanan, perlindungan, serta pendataan publik, sekaligus mengambil langkah-langkah untuk melindungi dan membantu dalam terwujudnya hak konstutusal warga Indonesia, terutama kelompok anak berusia kurang dari 17 tahun dan anak-anak belum menikah, yang ke dalamnya diintegrasikan sistem informasi Program KIA, serta bagi mereka yang berusia diatas 17 tahun yang memiliki KTP. Manfaat KIA meliputi tanda pengenal fisik yang berlaku bagi orang belum menikah atau berusia kurang dari 17 tahun, mengoptimalkan pendataan, persyaratan akses ke fasilitas umum, pencegahan dan fasilitasi perdagangan anak, dan akses anak ke layanan publik.

Implementasi kebijakan KIA di Indonesia pertama kali baru dilaksanakan di 50 kabupaten/kota pada tahun 2016, kemudian terpilih Kabupaten Ponorogo untuk melaksanakan kebijakan KIA pada tahun 2018, namun implementasi penuh baru dimulai pada tahun 2019 dan dibuka secara resmi pada tahun 2020, nampaknya belum begitu terlaksana dengan baik dan memiliki beberapa masalah. Untuk itu pada tahun 2020 Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo mulai mengeluarkan kebijakan “GERTAK” atau disebut Gerak Cetak dimana kebijakan tersebut dilaksanakan agar masyarakat di Kabupaten Ponorogo yang memiliki anak berusia di bawah 17 tahun dapat menerima KIA yang diadakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo dengan mempermudah prosedur KIA karena mengingat masih sedikitnya anak yang memiliki KIA. Berikut data kepemilikan KIA Semester II Tahun 2022:

Tabel 1.

Kepemilikan KIA Semester II Tahun 2022

No	Kecamatan	Wajib KIA	Memiliki KIA	Belum Memiliki KIA	Presentase
1.	Slahung	10.444	6.103	4.341	58,44
2.	Ngrayun	11.888	7.648	4.240	64,33
3.	Bungkal	7.416	4.002	3.414	53,96
4.	Sambit	8.181	4.780	3.401	58,43
5.	Sawoo	12.426	6.608	5.818	53,18
6.	Sooko	4.597	2.131	2.466	46,36
7.	Pulung	10.699	6.418	4.281	59,99
8.	Mlarak	7.732	4.057	3.675	52,47
No	Kecamatan	Wajib KIA	Memiliki KIA	Belum Memiliki KIA	Presentase
9.	Jetis	6.662	4.789	1.873	71,89
10.	Siman	10.569	7.122	3.447	67,39
11.	Balong	9.085	5.729	3.356	63,06
12.	Kauman	9.742	6.882	2.860	70,64
13.	Badegan	7.019	3.382	3.637	48,18
14.	Sampung	7.873	3.940	3.933	50,04
15.	Sukorejo	12.490	8.027	4.463	64,27
16.	Babadan	15.321	10.432	4.889	68,09
17.	Ponorogo	17.606	11.478	6.128	65,19
18.	Jenangan	13.081	8.030	5.051	61,39
19.	Ngebel	4.348	2.513	1.835	57,8
20.	Jambon	9.383	4.781	4.602	50,95
21.	Pudak	1.766	1.371	395	77,63
Jumlah		198.328	120.223	78.105	60,62

Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo

Permasalahan maupun hambatan kerja yang dihadapi oleh Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo dalam pelaksanaan program KIA apabila stagnan, berpotensi mengakibatkan tidak tercapainya tujuan serta sasaran yang dituju pemerintah. Kemudian kurangnya optimalisasi pelaksanaan penerbitan dan layanan KIA pada pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo berdampak pada ketidakpuasan masyarakat atas layanan di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo sebagaimana pihak pelaksana dalam program KIA. Hasil observasi lapangan mengungkapkan beberapa permasalahan yang dipandang menghambat pelaksanaan program KIA sebagai pelayanan publik pengelolaan kependudukan masyarakat. Permasalahan yang teridentifikasi antara lain masih banyak masyarakat yang belum mengurus KIA, loket antrian yang panjang, proses layanan KIA yang berbelit-belit, adanya pihak ketiga dalam menawarkan jasa percepatan penerbitan KIA.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya dalam pelaksanaan program KIA, maka peneliti akan melaksanakan kajian secara mendalam serta mengembangkannya lebih lanjut melalui proyek pengamatan Tugas Akhir yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo”. Sedangkan tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan program KIA serta kendala apa saja yang dihadapi di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo.

Metode

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang mendalam dan terinci terkait dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Fokus penelitian yakni teori efektivitas oleh Duncann (dalam Steers 2012:53) yang memiliki tiga indikator, yakni:

1. Pencapaian Tujuan: Kurun Waktu, Sasaran, dan Dasar Hukum
2. Integrasi: Prosedur dan Proses Sosialisasi
3. Adaptasi: Peningkatan Kemampuan dan Sarana Prasarana

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni berasal dari data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan data primer maka dilakukan melalui observasi, dokumentasi, serta wawancara secara langsung kepada informan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan informasi dilakukan menggunakan cara *purposive sampling* dimana pihak tersebutlah yang memiliki data serta menguasai pengetahuan guna memberikan informasi atas permasalahan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini informan yang terlibat yakni Ibu Ruly selaku Kabid Pendaftaran Penduduk, Bapak Meru Hendartono selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Ibu Yuanita selaku Kasi Inovasi Pelayanan dan Kerjasama, Bapak Heri selaku Fungsional Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo, Bapak Andiek selaku Operator Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo, dan Masyarakat Kabupaten Ponorogo khususnya daerah Dukuh Sewelut, Desa Plalangan, Kecamatan Jenangan selaku penerima layanan program KIA berjumlah 10 orang, diantaranya: Ibu Rina, Ibu Iis, Ibu Siti, Ibu Yati, Ibu Erna, Ibu Alif, Ibu Atul, Ibu Nana, Ibu Ika, dan Bapak Herman selaku informan pendukung. Sedangkan untuk mendapatkan data sekunder peneliti menggunakan dokumentasi serta bentuk pustaka berupa buku, artikel yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2014) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Pelayanan Program KIA di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo

Program Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Ponorogo sudah dilaksanakan sejak tahun 2019 dan tetap dilanjutkan hingga sekarang. Awalnya Program KIA Dispendukcapil ditunjuk oleh pusat untuk melakukan Program KIA antara tahun 2017-2018. Namun, pemerintah tersebut belum di laksanakan Dispendukcapil secara keseluruhan. Ketua Dispendukcapil pun mengatakan bahwa Program KIA ini adalah sebuah program yang dapat dilaksanakan sebagai himbauan namun belum ditetapkan sebagai perintah. Hal ini terjadi karena pemerintah melihat tingkat urgensi KIA yang belum memuncak. Program Kartu Identitas Anak (KIA) adalah salah satu program untuk anak usia 0-17 tahun kurang satu hari terkait kepemilikan identitas resmi seperti orang dewasa yang telah memiliki KTP, hal ini diharapkan dapat dirasakan hak dan manfaat nya oleh kedua belah pihak. Dalam melakukan pelayanan Program KIA, pemerintah melalui Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo melayani pelayanan secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung dapat dilakukan melalui datang langsung ke Dispendukcapil dan tidak langsung dapat dilakukan melalui instansi yang telah bekerjasama dengan Dispendukcapil sehingga dapat dilakukan secara kolektif. Sehingga, efektivitas pelayanan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo dapat dideskripsikan sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan dalam sub-indikator Kurun Waktu

Kurun waktu merupakan salah satu unsur penting untuk dapat mendeskripsikan sejauh mana efektifitas pelayanan suatu pegawai. Waktu merupakan sumber daya yang tidak dapat dipercepat maupun diperlambat, sehingga perlu adanya pemanfaatan waktu yang tepat agar dapat mencapai tujuan yang telah ditargetkan. Hal tersebut sejalan dengan teori menurut (Muzayyanah Jabani, 2015) bagi organisasi yang tidak didukung oleh pegawainya baik dari aspek kualitas, kuantitas, strategi maupun operasionalnya maka organisasi tersebut akan menghambat eksistensinya di masa mendatang, sebab organisasi harus mencapai beberapa tujuan dari kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan terkait sub-indikator kurun waktu yaitu terdapat temuan terkait kurun waktu pertama dalam jam kerja pegawai dispendukcapil yang tidak sesuai dengan prosedur. Untuk jam buka hari senin-kamis yaitu mulai pukul 07.00-15.00 WIB atau sekitar 8 jam kerja, sedangkan hari jumat pukul 07.00-11.00 WIB atau 4 jam kerja. Namun, hal ini ditemui bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum memenuhi kurun waktu tersebut namun sudah melakukan penutupan pelayanan di loket Dispendukcapil. Hal ini dirasakan masyarakat yang menemui kejadian ini, walaupun tidak setiap hari. Kedua adanya kelemahan dari keberadaan target waktu yang tidak sesuai dengan prosedur Dispendukcapil. Karena ada pemohon yang terkena dampak tersebut seperti perlunya waktu beberapa hari untuk dapat menerbitkan KIA dari pihak Dispendukcapil tersebut. Padahal dari pihak Dispendukcapil telah mengatakan bahwa penerbitan KIA bisa langsung jadi ketika pemohon melakukan pembuatan KIA kecuali ada kendala dari Dispendukcapil seperti kehabisan blangko ataupun antrian panjang yang sedang membuat KIA secara kolektif. Hal ini menjadi simpang siur antara pegawai dan masyarakat, walaupun tidak semua pegawai melakukan hal itu namun hal ini membuat masyarakat merasa kecewa akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pembahasan mengenai sub-indikator kurun waktu di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya kurun waktu yang ditetapkan dalam pelaksanaan KIA sudah sesuai dengan jam buka pukul 07.00-15.00 WIB, kurun waktu dalam penerbitan KIA sesuai dengan aturan yaitu 2-3 hari, terkadang bisa lebih cepat tergantung antrian, terkadang masih terdapat pegawai yang menutup pelayanan lebih awal dari jam yang telah ditentukan sehingga kurun waktu kerja tidak sesuai 8 jam kerja di hari senin-kamis dan 4 jam kerja di hari jumat.

b. Pencapaian Tujuan dalam sub-indikator Sasaran

Sasaran adalah suatu tujuan yang dimana telah ditetapkan sebelumnya dan apabila sasaran telah terpenuhi maka tujuan akan segera tercapai. Dalam hal ini sasaran memiliki peran

penting dalam penelitian terkait program KIA. Sasaran ini dilakukan untuk anak usia 0-17 tahun kurang dari 1 hari agar dapat membuat dan memiliki KIA sebagai identitas resmi sebagaimana KTP untuk identitas orang dewasa.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan terkait indikator dalam sasaran yaitu terdapat temuan terkait kelemahan dari sasaran atau target yang belum cukup merata. Dispendukcapil benar memiliki target atau sasaran anak usia kurang dari 17 tahun namun hal tersebut belum merata ke semua daerah di Ponorogo, dapat dilihat dari banyak anak yang bertempat tinggal di Kabupaten lebih banyak memiliki KIA daripada anak yang tinggal di daerah Desa. Namun, semua kelemahan ini sudah ditangani oleh Dispendukcapil dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat melalui instansi terkait. Tetapi, masih juga belum dapat memaksimalkan kegiatan dalam program KIA ini.

Berdasarkan pembahasan mengenai indikator sasaran diatas dapat disimpulkan bahwa sasaran sudah mulai tercapai namun belum merata ke seluruh masyarakat Kabupaten Ponorogo. Adapun Sasaran seluruh anak Kabupaten Ponorogo berusia kurang dari 17 tahun yang dilakukan di sekolah-sekolah SD, SMP, dan SMA serta sasaran dilakukan di Desa/Kecamatan melalui perangkat daerah, posyandu melalui kadernya, PKK, kerjasama dengan dinas terkait, dll.

c. Pencapaian Tujuan dalam sub-indikator Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan suatu regulasi atau pedoman bagi Dispendukcapil dalam menjalankan program KIA. Adanya dasar hukum dapat menjadikan program ini terarah dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan program KIA kepada masyarakat. Sejalan dengan teori menurut Brownlie dalam (Hukum et al., n.d.) bahwa dasar hukum penting adanya dan dasar hukum dapat berlaku secara otomatis ketika pemerintah mengesahkannya. Artinya dasar hukum penting adanya karena tanpa adanya dasar hukum maka suatu program tidak dapat berjalan sesuai dengan hakikatnya.

Adapun sub-indikator dalam dasar hukum yaitu terdapat temuan terkait kelemahan karena dasar hukum yang digunakan memang benar Permendagri No 2 Tahun 2016. Namun, kebanyakan pegawai belum sepenuhnya mempelajari dasar hukum tersebut hanya patuh dengan atasan saja tanpa mempelajari isi dari regulasi yang diterapkan pada program KIA.

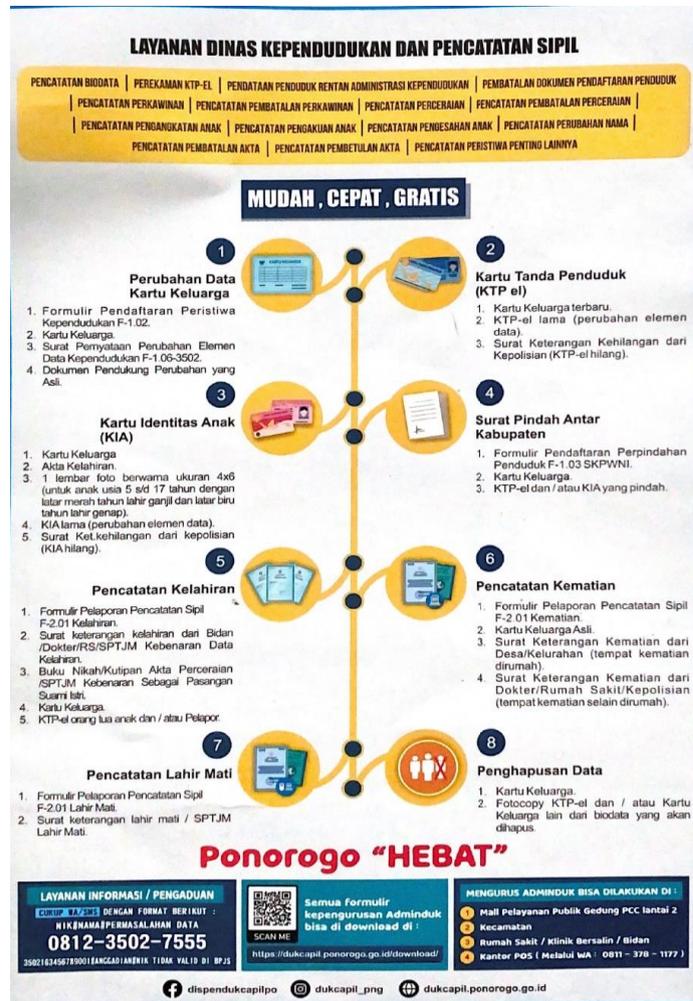
Berdasarkan pembahasan mengenai sub-indikator dasar hukum di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya dasar hukum yang digunakan sesuai dengan Permendagri No 2 Tahun 2016 tentang Program KIA dan dasar hukum sudah diterapkan dalam pelayanan program KIA sebagai acuan walaupun belum semua pegawai mengetahui betul isi dari peraturan tersebut.

d. Integrasi dalam sub-indikator Prosedur

Prosedur merupakan unsur penting dalam pelayanan program KIA. Prosedur dapat memuat langkah maupun tata cara dalam menjalankan program KIA. Prosedur dalam program KIA ini sudah dibuat oleh pihak Dispendukcapil untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan KIA. Hal ini dibuktikan dengan adanya pamflet berdiri alur pembuatan KIA yang ada Dispendukcapil. Teori menurut Soemohadiwidjojo 2014 dalam (Irawati & Hardiastuti, 2016) menyatakan bahwa prosedur pada dasarnya adalah instruksi tertulis yang secara efektif dan efisien memandu kinerja tugas secara berkelanjutan dengan efisiensi dan efektivitas agar terhindari dari penyimpangan dan perubahan yang menimbulkan dampak pada organisasi secara menyeluruh.

Indikator dalam prosedur yaitu terdapat temuan terkait kelemahan dari prosedur yang kurang memudahkan masyarakat. Dalam alurnya memang prosedur yang diterbitkan mudah, namun dalam kenyataannya masyarakat masih banyak dirugikan dengan adanya pungli. Prosedur yang mudah juga perlu biaya yang harus dikeluarkan. Hal tersebut menjadi citra buruk bagi Dispendukcapil karena adanya pihak ketiga yang memberikan kemudahan tersebut.

Gambar 1.
Prosedur Layanan



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2023)

Berdasarkan pembahasan mengenai indikator prosedur di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya prosedur yang diberikan sesuai dengan yang diberikan atasan yaitu KK asli dan fotokopi KK, fotokopi KTP orangtua/wali, dan foto bagi anak usia lebih dari 5 tahun, terdapat buku prosedur layanan pembuatan KIA di Dispendukcapil, prosedur yang dilakukan sesuai dengan yang ada dan tidak memberatkan masyarakat, masih terdapat simpangsiur antara prosedur yang harus dibawa antara asli ataupun fotocopyan sehingga membingungkan masyarakat.

e. Integrasi dalam sub-indikator Proses Sosialisasi

Sosialisasi adalah sebuah sarana dalam berinteraksi atau cara bertindak agar mendapatkan partisipasi sosial. Hal ini dilakukan oleh Dispendukcapil sebagai salah satu upaya dalam mempublikasikan program KIA kepada masyarakat khususnya bagi yang memiliki anak usia 0-17 tahun kurang 1 hari. Sejalan dengan teori Soekanto dalam Lindriati dkk (2017) dalam (Ariana, 2016) mengatakan bahwa sosialisasi adalah suatu proses sosial dimana seseorang membentuk sikap untuk bertingkah laku sesuai dengan tingkah laku orang-orang disekitarnya.

Artinya, teori sosialisasi sangat mendukung permasalahan yang ada, karena sosialisasi merupakan sesuatu yang dapat mendukung perkembangan program yang dilaksanakan.

Sub-indikator proses sosialisasi dari informan penelitian, peneliti menemukan adanya kelemahan seperti kegiatan sosialisasi yang masih belum merata dan efektif. Hal tersebut dapat diketahui dengan kegiatan Dispendukcapil yang memberikan surat kerjasama kepada induk yang akan dituju, sehingga kurang efektif dan tidak ada penyuluhan yang benar-benar dilakukan. Karena pada kenyataannya surat kerjasama hanyalah sebuah surat yang kebenarannya pun tidak pasti apakah surat yang ditunjukkan benar-benar dilaksanakan oleh induk tersebut atau tidak dan dapat dilihat dari kepemilikan KIA yang belum merata.

Berdasarkan pembahasan mengenai sub-indikator proses sosialisasi di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya telah melakukan sosialisasi di sekolah, kantor desa, dan instansi lainnya, sosialisasi belum dilaksanakan secara merata khususnya daerah pedesaan, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal karena hanya sebatas melalui kerjasama dan dilakukan dengan menemui pimpinan instansi tanpa dilakukan secara langsung, belum adanya banner, pamflet, media cetak maupun elektronik terkait sosialisasi yang dipajang di tempat umum, dan sosialisasi yang dilakukan secara langsung masih di beberapa tempat saja.

f. Adaptasi dalam sub-indikator Peningkatan Kemampuan

Peningkatan kemampuan merupakan sarana bagi Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai Dispendukcapil. Peningkatan kemampuan diberikan agar diharapkan dapat meningkatkan wawasan pegawai terkait program kerja yang mereka lakukan. Dengan hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan Bimbingan Teknis (BIMTEK) kepada pegawai Dispendukcapil. Sejalan dengan teori menurut Wibowo 2016 mengatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu (Mulia & Saputra, 2021). Artinya, peningkatan kemampuan melalui bimtek perlu dilakukan karena sejalan dengan teori tersebut mengatakan bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan perlu adanya pengetahuan dan keterampilan yang memadai agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawabnya.

Gambar 2.
Kegiatan Bimbingan Teknis Pegawai



Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo

Sub-indikator peningkatan kemampuan dari informan penelitian, peneliti menemukan adanya kelemahan dalam pegawai Dispendukcapil terkait program KIA. Ketika melakukan wawancara banyak pegawai yang kurang paham terkait KIA dengan alasan baru pindah ke bagian kepengurusan KIA maupun alasan karena baru dipindahkan ke Dispendukcapil, hal

tersebut terlihat kurangnya kemampuan dalam mengetahui tugas dan fungsinya sebagai pegawai yang seharusnya paham akan tanggungjawab yang mereka emban sebelum mereka ditempatkan di posisi yang berbeda dari sebelumnya

Berdasarkan pembahasan mengenai sub-indikator peningkatan kemampuan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya peningkatan kemampuan dilakukan dengan cara melakukan Bimbingan Teknis (BIMTEK) pada pegawai Dispendukcapil, SDM dalam pelayanan KIA sudah cukup memiliki kemampuan dalam melaksanakan tanggungjawabnya, tidak semua pegawai mengerti betul terkait program KIA dan masih ada beberapa pegawai loket pelayanan yang belum menguasai terkait KIA.

g. Adaptasi dalam sub-indikator Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas umum yang disediakan oleh instansi atau unit kepada masyarakat dalam mencapai pelayanan prima. Sarana dan prasarana penting adanya karena dapat mendukung kenyamanan bagi pegawai maupun masyarakat dalam melakukan layanan. Hal ini telah diterapkan pada Dispendukcapil yang menyediakan sarana prasarana secara lengkap dan memadai untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

Sub-indikator sarana prasarana dari peneliti ketahui yaitu terdapat temuan terkait kelemahan dari fasilitas kantor Dispendukcapil. Untuk fasilitas yang sudah ada sudah memadai dan memberikan nyaman bagi masyarakat, namun masih ada yang kurang yaitu papan informasi. Padahal adanya papan informasi sebagai sarana penyampaian informasi-informasi terbaru untuk masyarakat ketahui tetapi pada realitanya masih belum ada sarana tersebut di kantor Dispendukcapil. Anggaran yang dikeluarkan oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo dalam pelaksanaan program KIA yang sudah lebih cukup memadai, walaupun terdapat kendala seperti ketersediaan blanko kartu terkait KIA yang terkadang kehabisan stok dan perlu melakukan orderan ke pusat serta memerlukan waktu untuk sampai ke Dispendukcapil Ponorogo.

Berdasarkan pembahasan mengenai sub-indikator sarana prasarana di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya sarana dan prasarana Dispendukcapil sudah cukup lengkap dan memadai walaupun pernah terjadi kehabisan blanko KIA dikarenakan blanko KIA yang tidak gratis jadi perlu anggaran yang dikeluarkan sehingga terkadang kehabisan blanko KIA dan terkadang perlu menunggu. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dispendukcapil diantaranya lahan parkir yang luas, tersedianya ruang tunggu, tempat bermain anak, ruang tunggu yang nyaman karena adanya pendingin ruangan, tempat cas Hp, tempat laktasi, transportasi berupa mobil Dispendukcapil, dan lain sebagainya.

2. Kendala dalam Pelayanan Program KIA di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo

a. Kurang pedulinya masyarakat terhadap Program KIA

Adanya program KIA ini membuat pemerintah Kabupaten Ponorogo khususnya Dispendukcapil harus memberikan strateginya untuk mengajak seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Ponorogo khususnya untuk orangtua/wali yang memiliki anak berusia di bawah 17 tahun kurang 1 hari. Dispendukcapil melalui Bidang Inovasi Pelayanan dan Kerjasama membuat strategi salah satunya dengan kegiatan sosialisasi. Sosialisasi ini ditujukan untuk sekolah-sekolah, rumah sakit maupun puskesmas, desa, dan daerah lainnya yang dapat menjangkau sasaran anak-anak. Sosialisasi sekolah-sekolah melalui guru-guru, kemudian sosialisasi ke rumah sakit maupun puskesmas dapat melalui dokter ataupun bidan, sosialisasi ke desa dapat melalui kepala desa maupun kader-kader posyandu. Semua strategi sudah diberikan agar dapat menjangkau seluruh anak-anak wajib KIA Kabupaten Ponorogo. Namun, masih banyak juga masyarakat yang kurang peduli terhadap adanya program KIA. Padahal KIA sendiri memiliki dasar hukum yang mengaturnya dan memiliki tujuan maupun manfaat tersendiri bagi anak yang memiliki KIA. Di Kota juga sekarang sudah banyak sekolah-sekolah yang persyaratan untuk mendaftar mewajibkan memiliki KIA, tetapi masyarakat juga tidak peduli terhadap hal tersebut. Masyarakat banyak yang mengesampingkan manfaat dari KIA itu

sendiri. Melihat kondisi tersebut Dispdukcapil juga selalu memberikan perhatian khusus untuk masyarakat Ponorogo agar mau membuat KIA dengan cara sosialisasi dan program jemput bola dimana program tersebut dilakukan Dispendukcapil agar dapat menjangkau banyak masyarakat untuk membuat KIA. Hal tersebut dipertegas kembali oleh Ibu Ruly selaku Kabid Pendaftaran Data dan Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa:

“... kendala yang dialami Dispendukcapil sendiri yaitu masih banyak masyarakat yang acuh pada Program KIA yang telah diselenggarakan ini. Tidak ada keinginan masyarakat dalam membantu mensukseskan program KIA ini. Padahal kami dari pihak penerbit KIA sudah melakukan semaksimal mungkin dalam memberikan sosialisasi maupun informasi terkait KIA. Soalnya jika masyarakat tidak mau membuat KIA nanti repotnya dibelakang...” (Wawancara dengan Ibu Ruly, Selasa 28 Maret 2023)

Kemudian Ibu Yuanita selaku Kasi Inovasi Pelayanan dan Kerjasama mengatakan pendapatnya:

“... untuk kendala yang dialami sendiri itu kurang pedulinya masyarakat dalam program KIA. Mereka masih menganggap bahwa KIA itu tidak begitu penting karena anak masih kecil dan belum bisa menyimpan KIA dan lagipula sudah ada akte kelahiran sebagai identitas resmi. Padahal KIA itu nantinya juga langsung bisa didapatkan dan digantikan dengan KTP ketika anak tersebut sudah mencapai usia 17 tahun karena di dalam KIA ada NIK yang nantinya digunakan dan diteruskan ke KTP...” (Wawancara dengan Ibu Yuanita, Selasa 28 Maret 2023)

Berdasarkan informasi tersebut pegawai Dispendukcapil lainnya seperti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Fungsional dan Operator mengatakan hal yang serupa dari pendapat di atas bahwasannya masih banyak masyarakat yang kurang peduli dengan adanya KIA dan mereka tidak ingin membuat segera karena dengan berbagai alasan yang ada. Padahal untuk daftar sekolah ke jenjang selanjutnya sekarang KIA diperlukan. Namun, dari pihak Dispendukcapil juga mengupayakan semaksimal mungkin untuk target sasaran KIA mencapai tujuan sesuai yang diinginkan sebelumnya.

b. Pengeluaran anggaran Dispendukcapil untuk pembelian KIA

Program KIA yang dilaksanakan pemerintah tentunya perlu adanya blanko kartu untuk mencetak KIA. Namun, untuk blanko kartu KIA pemerintah pusat tidak memberikan secara cuma-cuma melainkan harus membeli. Melihat kondisi ini Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo perlu membuat anggaran untuk pembelian blanko kartu KIA. Berbeda dengan kartu KTP yang diberikan pemerintah secara gratis justru KIA ini harus memerlukan anggaran. Padahal tingkat keurgensiannya lebih penting KTP namun KIA lah yang harus memerlukan anggaran. Untuk itu, Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo harus menyisihkan APBD nya untuk kepentingan pembelian blanko kartu KIA agar tetap dapat memberikan fasilitas kepada seluruh masyarakat Ponorogo yang ingin membuat KIA bagi anaknya. Mengingat sekarang KIA diperlukan apalagi dalam hal pencarian sekolah. KIA juga memiliki banyak manfaat seperti sebagai salah satu identitas resmi anak, mempermudah anak untuk mendapatkan pelayanan publik, mencegah perdagangan anak, dan masih banyak lagi. Selain itu, memiliki KIA juga menguntungkan bagi anak dan orangtua/wali untuk mendapatkan diskon tambahan ketika berbelanja di mitra yang sudah bekerjasama dengan Dispendukcapil. Hal tersebut dipertegas kembali oleh Bapak Meru Hendartono selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan berpendapat bahwa:

“... untuk pembuatan KIA perlu adanya blanko. Blanko tersebut dibeli ke pusat menggunakan anggaran yang ada dan disediakan sebelumnya. Padahal KTP itu blankonya gratis tetapi KIA justru tidak gratis. Nah, adanya ini kami dari pegawai Dispendukcapil harus menyisihkan sebagian anggaran untuk

membeli blangko tersebut jadi ya harus pintar-pintar dalam mengelola anggaran... ” (Wawancara dengan Bapak Meru, Selasa 28 Maret 2023)

Sedangkan Bapak Heri selaku Fungsional berpendapat juga terkait hal tersebut: “... untuk dapat membeli blangko KIA kami Dispendukcapil harus mengeluarkan anggaran untuk dapat membelinya. Padahal di sisi lain anggaran tersebut masih banyak juga kekurangan karena untuk hal penggunaan lainnya. Maka dari itu anggaran terkait KIA kami gunakan sebaik mungkin untuk pembelian blangko. Jadi kami ketika melakukan sosialisasi belum bisa memberikan sebuah iklan media cetak karena keterbatasan anggaran untuk KIA. Semoga saja blangko KIA kedepannya bisa gratis seperti blangko KTP...”

Berdasarkan informasi tersebut pegawai Dispendukcapil lainnya seperti, Kabid Pendaftaran Penduduk, Kasi Inovasi Pelayanan dan Kerjasama dan Operator mengatakan hal yang serupa dari pendapat di atas bahwasannya adanya anggaran yang harus dikeluarkan oleh pihak Dispendukcapil untuk membeli kartu blangko dipusat. Padahal dalam penerbitan KIA di Dispendukcapil masyarakat diberikan layanan secara gratis dalam pembuatan KIA. Tetapi, dari pusat membuat kebijakan bahwa blangko KIA harus dibeli dan tidak di beri secara gratis. Kedepannya Dispendukcapil juga harus dapat mengelola dengan baik anggaran yang ada agar dapat digunakan secara merata.

Penutup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teori dari Duncann sebagai pedoman maupun acuan dalam menggali berbagai informasi melalui informan utama maupun pendukung dalam penelitian yang berkenaan dengan efektivitas pelayanan program KIA di Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo dirasa sudah cukup lebih efektif. Dapat dilihat dari kurun waktu yang ditetapkan oleh Dispendukcapil dalam pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan yaitu 8 jam sehari untuk setiap hari senin-kamis dan 4 jam untuk hari jumat, dasar hukum yang sesuai dengan arahan pusat yaitu Permendagri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA), sasaran yang dilakukan oleh Dispendukcapil terkait program KIA yaitu ditujukan kepada seluruh anak Kabupaten Ponorogo usia 0-17 tahun kurang sehari yang belum memiliki KIA, prosedur Dispendukcapil telah memiliki prosedur ataupun alur dalam pembuatan KIA sebagai petunjuk agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pembuatan KIA, proses sosialisasi dilakukan dengan cara melakukan kegiatan sosialisasi secara langsung ke sekolah yang akan dituju dan melalui perjanjian kerjasama melalui Dinas Pendidikan yang membawahi sekolah dan Dinas Kesehatan yang membawahi Rumah Sakit, Klinik Bersalin, dan lainnya, peningkatan kemampuan Dispendukcapil melakukan upaya dengan mengikuti bimbingan teknis bagi pegawai agar dapat meningkatkan SDM yang lebih baik lagi dan dapat bekerja sesuai dengan tanggungjawabnya, sarana dan prasarana Dispendukcapil berupaya memberikan sarpras nyaman mungkin untuk melayani masyarakat agar dapat melakukan pelayanan secara maksimal seperti adanya tempat duduk untuk ruang tunggu antrian, lahan parkir, pendingin ruangan, tempat bermain anak, ruang laktasi, dan lain sebagainya.

Meskipun masih ada temuan peneliti terkait Efektivitas Pelayanan Program KIA oleh Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo yang dinilai sebagai kelemahan yaitu, (1) kurun waktu ditandai dengan ketidaksesuaian jam kerja dengan jadwal yang ditetapkan, seperti pegawai sudah menutup loket layanan sebelum jam waktunya sehingga dapat mengurangi kurun waktu kerja pegawai harian, (2) sasaran ditandai dengan sasaran anak usia di bawah 17 tahun belum merata karena Dispendukcapil lebih fokus pada anak yang berlokasi di Kota dari pada di Desa sehingga membuat hal ini tidak tepat sasaran serta menjadikan hal ini belum menyeluruh ke seluruh aspek yang diinginkan, (3) dasar hukum ditandai dengan adanya pegawai yang belum paham betul terkait dasar hukum yang mengatur tentang Program KIA sehingga pegawai hanya patuh menjalankan tugas dari atasan tanpa peduli terkait dasar hukum yang mengaturnya, (4)

prosedur ditandai dengan adanya SOP yang tidak sesuai yang diperintahkan walaupun itu memudahkan masyarakat seperti petunjuk SOP yang mengharuskan membawa KK maupun KTP orangtua/wali asli namun hanya menunjukkan fotocopi KK maupun KTP orangtua/wali sudah diperbolehkan dalam mengurus KIA, (5) proses sosialisasi ditandai dengan belum adanya sosialisasi terkait Program KIA melalui pemasangan spanduk, banner, pamflet, maupun papan reklame yang dipasang di jalan ataupun lokasi strategis Kabupaten Ponorogo, (6) peningkatan kemampuan ditandai dengan adanya pegawai yang belum sepenuhnya memahami program KIA walaupun sudah ada bimbingan teknis (BIMTEK) namun tetap saja ada beberapa pegawai yang belum paham secara menyeluruh, (7) sarana prasarana ditandai dengan tidak adanya loket layanan khusus dalam pelayanan Program KIA sehingga masih dicampur dengan loket layanan lainnya, dan belum terdapat papan informasi elektronik yang berisikan penjelasan atas alur pembuatan KIA.

Referensi

- Anisah, A., & Soesilowati, E. (2018). Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Pesanggrahan. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 1(1), 44–50. <https://doi.org/10.15294/efficient.v1i1.27218>
- Ariana, R. (2016). *Sosialisasi Peningkatan Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Program Wali Murid Peduli di SDN Gunungsari 04 Kecamatan Bumiaji Kota Batu*. 1(3), 1–23.
- Hukum, F., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (n.d.). 285-Article Text-788-4-10-20151117. *Kedudukan Hukum Internasional Dalam S*, 36–52.
- Irawati, R., & Hardiastuti, E. B. W. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku , Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada PT . KSM Catering & Bakery Batam). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 186–193.
- Kartu, P., Anak, I., & Di, K. I. A. (2018). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM PELAYANAN*. 7(2), 158–162.
- Mulia, R. A., & Saputra, N. (2021). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kota Padang. *Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Sekretariat Daerah Kota Padang*, 01(1), 1–24.
- Muzayyanah Jabani. (2015). Pentingnya perencanaan sumber daya manusia. *Jurnal Muamalah*, V(1), 1–10.
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., Suwasono, S., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 16–20.
- Prabangkara, I. G. P., Wijaya, K. K. A., & Suryani, L. P. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Badung. *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(1), 90–96. <https://doi.org/10.22225/jph.3.1.4660.90-96>
- Ramadhanti, G., Sampurna, R. H., Mulyadi, A., Publik, S. A., Sukabumi, U. M., & Sukabumi, K. (2021). *EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING*. 7(April), 51–58.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2014. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=911046>

Buku

Steers, Richard. (2012). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Website

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak