

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis berusaha menjelaskan mengenai enam bagian penting dalam proses penelitian ini yang mana terdiri dari: Pertama, terdiri dari penelitian – penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan peneliti. Kedua, kerangka teori dan konsep menjelaskan terkait implementasi, pelayanan publik, dan prinsip pelayanan publik. Ketiga menjelaskan mengenai pengertian program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan (KAMSA). Keempat menjelaskan mengenai Kartu identitas anak (KIA). Kelima, menyebutkan faktor-faktor yang menjadi penghambat kepemilikan KIA. Kemudian yang terakhir, yakni keenam, menggambarkan kerangka pemikiran yang menjadi dasar oleh penulis dalam melakukan penelitian.

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang mengkaji Implementasi Program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan (KAMSA) dalam Kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kelurahan Jati Padang ini, dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan (KAMSA) dalam Kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kelurahan Jati Padang serta apa saja faktor-faktor yang menghambat kepemilikan KIA. Pemaparan dari penelitian terdahulu ini akan menjelaskan apa yang menjadi persamaan maupun perbedaan yang peneliti lakukan dengan hasil penelitian yang sebelumnya telah dilaksanakan.

Hal ini bertujuan guna melihat keaslian hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, juga sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Berikut sumber dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan apa yang penulis teliti, yaitu:

Pertama, dalam penelitian terdahulu, yang dilakukan oleh Sulastini pada tahun 2021 dalam penelitian yang berjudul *Implementasi Program Kartu Identitas Anak di Kabupaten Lombok Timur*, membahas mengenai pelayanan publik KIA di Kabupaten Lombok Timur, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Implementasi kebijakan KIA termasuk di dalamnya upaya untuk mengatasi faktor penghambat kepemilikan KIA, serta membahas implikasi hukum dalam penerbitan KIA di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur. Metode penelitian yang digunakan yakni Yuridis Empiris (Penelitian Lapangan). Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya terletak pada penelitian yang diteliti yaitu sama-sama meneliti mengenai implementasi program yang berkaitan dengan Kartu Identitas Anak. Sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian yang digunakan dan fokus penelitiannya.¹¹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nur Rohman, Endang Wirjatmi Tri Lestari, Ely Sufianti pada tahun 2021 yang berjudul *Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Purwakarta* membahas mengenai maksud dan tujuan dibuatnya KIA, serta Strategi Implementasi Kartu Identitas Anak di Kabupaten Purwakarta meliputi solidaritas, SDM, Sarana & Prasarana, Strategi Implementasi Anggaran, Strategi analisis SWOT berdasarkan FGD.

¹¹ Diakses melalui jurnal elektrik juridica.ugr.ac.id pada tanggal 25 Agustus 2022.

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai Kartu Identitas Anak dan metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus penelitiannya.¹²

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Ali Akbar Muh dengan judul *Respon Orang Tua Terhadap Program Kartu Identitas Anak (Studi di Desa Agrosari Kecamatan Sedayu dan Desa Pleret Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul)*, pada tahun 2018 membahas mengenai peran orang tua dalam penggunaan KIA., mengetahui motif orang tua membuat KIA, dan faktor yang mendorong orang tua membuat KIA. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas Kartu Identitas Anak. Sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus penelitiannya yang mana pada penelitian ini membahas mengenai peran orang tua dalam penggunaan KIA, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Penulis membahas mengenai peran pemerintah dalam kebijakan publik implementasi Kampung Sadar Administrasi Kependudukan (KAMSA).¹³

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Linda Rahmawati pada tahun 2018 dengan judul *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017*, fokus penelitiannya terdapat pada objek penelitian yaitu efektivitas pelaksanaan program

¹² Diakses melalui jurnal elektrik jurnal.unigal.ac.id pada tanggal 25 Agustus 2022.

¹³ Diakses melalui digilib.uin.uin-suka.ac.id pada tanggal 25 Agustus 2022.

Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cilegon. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan program kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Cilegon dapat dikatakan efektif. Hal ini berdasarkan penelitian yang menunjukkan presentase penilaian lebih dari 70 persen. Efektivitas pelaksanaan program kartu identitas anak mencapai 75.25 persen, dimensi pencapaian menyokong 22.6 persen, dimensi adaptasi menyokong 24.81 persen sedangkan dimensi integrasi menyokong sebanyak 28.45 persen. Data tersebut diperkuat oleh penilaian responden selaku pemohon penerbitan kartu identitas anak yang memberikan respon terhadap efektivitas pelaksanaan program kartu identitas anak di Kota Cilegon termasuk dalam kategori baik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya terletak pada pembahasannya yaitu membahas KIA. Sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus penelitian dan metode penelitian yang digunakan.¹⁴

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Kasriati pada tahun 2021 dengan judul penelitian *Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*, teori yang digunakan yakni Teori Implementasi Kebijakan Edward III yang mana terdiri dari empat indikator, yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Organisasi, serta

¹⁴ Diakses melalui media elektrik eprints.untirta.ac.id pada tanggal 11 Agustus 2022.

membahas faktor yang mendukung proses pembuatan KIA. Dalam penelitian ini membahas mengenai beberapa poin yakni :

1. Komunikasi, dilakukan sosialisasi secara langsung dengan cara mendatangi sekolah-sekolah untuk memberikan pemahaman dan tidak langsung dapat mengakses melalui ([http://gowakab.go.id/urus-dokumen-kependudukan-](http://gowakab.go.id/urus-dokumen-kependudukan) (<http://gowakab.go.id/urus-dokumen-kependudukan-gowa-tak-perluke-kantor-disdukcapil/>))
2. Sumber daya, berdasarkan penelitian, sumber daya yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, dari segi sumber daya yang kompeten, sumber daya yang dialokasikan sudah mencukupi untuk pembuatan KIA, serta fasilitas untuk pencetakan KIA sudah memadai
3. Disposisi, Komitmen dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa sudah mencapai 39.322 Keping, namun hasil ini belum optimal karena No. 54 Tahun 2016 Tentang Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan SOP yang jelas maka pelaksanaan pembuatan KIA menjadi jelas dalam hal pembagian tugas – tugas masing individu.
4. Faktor Pendukung, antara lain sumber daya kompeten serta sarana dan prasarana yang memadai serta sosialisasi yang dilakukan ke sekolah-sekolah sehingga mempermudah proses pembuatan KIA.
5. Faktor Penghambat, antara lain kurang tercapainya pencapaian pencetakan KIA di Kabupaten Gowa. Hal ini dikarenakan adanya pandemi yang mengharuskan Pemerintah meliburkan sekolah-sekolah dan melakukan pembatasan sosial.

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai Kartu Identitas Anak dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada teori yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan teori Implementasi Edward III sedangkan Penulis menggunakan teori Implementasi Ripley & Franklin dalam Winarno.¹⁵

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Sulastini, Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani, Volume 2, No.2 Mei 2021	Implementasi Program Kartu Identitas Anak di Kabupaten Lombok Timur	- Membahas mengenai Kartu Identitas Anak	- Metode penelitian - Fokus penelitian
2	Nur Rohman, Endang Wirjatmi Tri Lestari, Ely Sufianti,	Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Fokus penelitian yang membahas strategi

¹⁵ Diakses melalui media elektrik digilibadmin.unismuh.ac.id pada tanggal 5 Mei 2022.

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Politeknik STIA LAN Bandung, Volume 8 No. 1 Bulan April Tahun 2021	Kabupaten Purwakarta		implementasi dan analisis SWOT
3	Ahmad Ali Akbar Muh, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018	Respon Orang Tua Terhadap Program Kartu Identitas Anak (Studi di Desa Agrosari Kecamatan Sedayu dan Desa Pleret Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul)	- Membahas mengenai Kartu Identitas Anak - Menggunakan metode penelitian kualitatif	- Membaha s peran orang tua dalam penggunaan KIA
4	Linda Rahmawati, Universitas	Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak	Membahas Kartu Identitas Anak (KIA)	- Metode yang digunakan

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Sultan Ageng Tirtayasa, 2018	(KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017		<ul style="list-style-type: none"> - Fokus penelitian - Locus penelitiannya berbeda
5	Kasriati, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021	Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa	<ul style="list-style-type: none"> - Membahas fokus penelitian yakni implementasi - Membahas mengenai Kartu Identitas Anak 	<ul style="list-style-type: none"> - Locus penelitiannya berbeda - Teori yang digunakan dalam penelitian berbeda

2.2 Pengertian dan Kerangka Teori

2.2.1 Implementasi

Menurut Mulyadi implementasi mengarah pada Tindakan yang sebelumnya telah ditetapkan didalam suatu keputusan. Tindakan tersebut berupaya untuk mengubah keputusan yang mana akan menjadi pola operasional dan berupaya dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

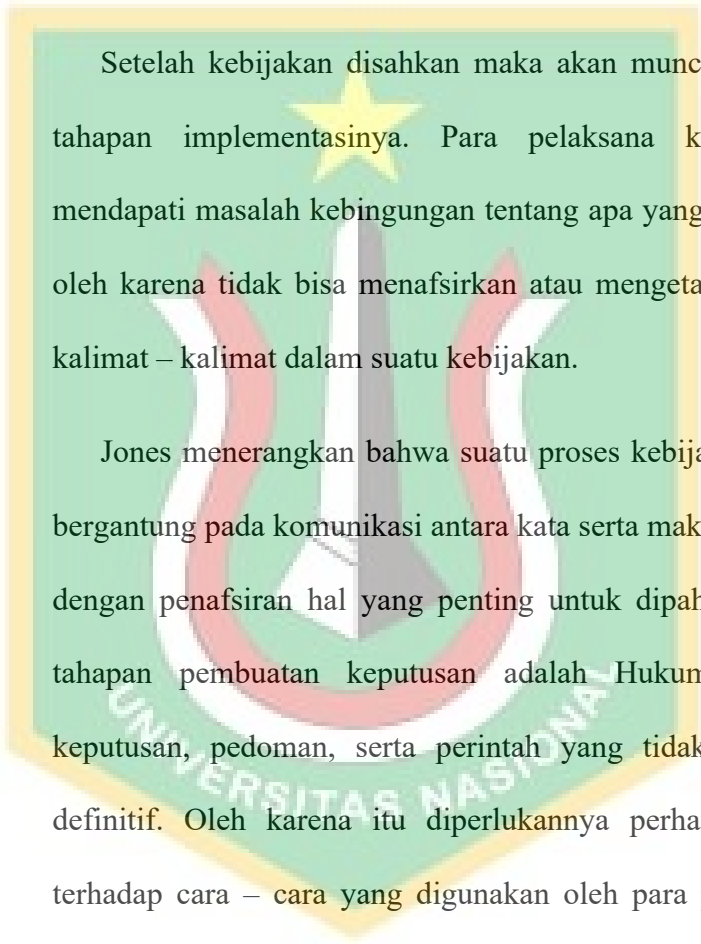
2.2.1.1 Model Implementasi Kebijakan Publik Charles O. Jones

Jones dalam bukunya "*An Introduction of Public Policy*" juga membahas secara lengkap tentang implementasi kebijakan publik. Menurut Jones (1996:296) terdapat tiga pilar kunci dalam pelaksanaan suatu program pemerintah, antara lain :

1. Organisasi : organisasi adalah suatu pembentukan atau penataan ulang kembali sumber daya, unit, serta metode untuk dapat menunjang agar program dapat berjalan.
2. Interpretasi : interpretasi adalah suatu penafsiran agar program yang direncanakan sesuai dengan arahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan.
3. Penerapan : penerapan berkaitan erat dengan terlaksanakannya kegiatan secara rutin yang meliputi kegiatan penyediaan barang dan jasa

Suatu organisasi dibentuk dalam upaya untuk pekerjaan dapat terlaksana, organisasi dalam suatu pemerintahan identik dengan nama birokrasi. Organisasi memiliki dampak terhadap proses suatu

kebijakan. Tujuan utama dari organisasi adalah menjalankan program – program yang telah dirancang. Selain itu tujuan organisasi juga bertambah seiring munculnya motivasi – motivasi lain, seperti niat untuk mengembangkan kemampuan (menambah kekuatan suatu instansi) atau hanya sekedar bertahan.

The image contains a large, semi-transparent watermark of the Universitas Nasional logo. The logo is a shield-shaped emblem with a yellow border. Inside the shield, there is a green field with a white star at the top, a white vertical bar in the center, and a red U-shaped element at the bottom. The text 'UNIVERSITAS NASIONAL' is written in white across the bottom of the shield.

Setelah kebijakan disahkan maka akan muncul masalah pada tahapan implementasinya. Para pelaksana kebijakan sering mendapati masalah kebingungan tentang apa yang harus dilakukan oleh karena tidak bisa menafsirkan atau mengetahui maksud dari kalimat – kalimat dalam suatu kebijakan.

Jones menerangkan bahwa suatu proses kebijakan akan sangat bergantung pada komunikasi antara kata serta maknanya. Berkaitan dengan penafsiran hal yang penting untuk dipahami pada setiap tahapan pembuatan keputusan adalah Hukum, perundangan, keputusan, pedoman, serta perintah yang tidak hanya bersifat definitif. Oleh karena itu diperlukannya perhatian yang besar terhadap cara – cara yang digunakan oleh para pelaksana dalam menafsirkan tanggung jawab mereka. Dengan demikian poin utama dari interpretasi adalah bagaimana suatu kebijakan dapat dikomunikasikan dengan baik sehingga setiap pelaksana dapat memiliki pemahaman serupa dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan.

Jones (1996:325) memberikan contoh bagaimana penerapan terhadap suatu kebijakan tidak selalu dapat diterima baik oleh masyarakat. Diperlukan penyesuaian – penyesuaian dan waktu yang cukup dalam membuat masyarakat menerima kebijakan. Akan tetapi penerapan kebijakan dengan penyesuaian yang terlalu longgar dapat menghasilkan pelanggaran hukum atas kebijakan itu sendiri dan sebaliknya tidak sedikit pelaksana yang akhirnya diasingkan karena terlalu tegas dalam menerapkan kebijakan

Menurut Tangkilisan dalam Nahampun (2009:18) Adapun faktor pendukung tiga pilar implementasi kebijakan Jones antara lain :

Organisasi: pembentukan organisasi agar pekerjaan atau program – program dapat dilaksanakan sehingga kegiatan perorganisasian mencapai tujuan yang dapat berjalan dengan baik diperlukan suatu birokrasi atau organisasi yang jelas, sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten.

Interpretasi: tujuannya adalah agar kebijakan dapat diinterpretasikan secara seragam dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana kebijakan, maka dalam melaksanakan suatu kebijakan para pelaksana harus mengacu pada peraturan, petunjuk – petunjuk pelaksanaan serta petunjuk teknis yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang.

Penerapan: sebagai petunjuk agar suatu kebijakan dapat terlaksana sesuai teknis yang telah ditentukan, maka perlu dilengkapi dengan sistem kerja yang jelas, program kerja, serta jadwal kegiatan yang pasti. Dengan begitu akan terjadi suatu kesesuaian di mana tidak adanya bentrokan antara satu pihak dengan pihak yang lain.

2.2.1.2 Model Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik

George C. Edward III

Menurut George C. Edward, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni :

1. Komunikasi : komunikasi menjadi penting sebagai variabel karena keberhasilan implementasi berangkat dari implementor yang mengerti, memahami dan mengetahui apa yang harus dilakukan yang mana apa tujuan dan sasaran harus di transmisikan kepada kelompok sasaran.
2. Sumber daya, sumber daya yang dimiliki harus memadai karena meskipun isi kebijakan telah di komunikasi kan dengan jelas dan baik serta konsisten namun jika implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan maka implementasi tidak dapat berjalan efektif.
3. Disposisi, yakni karakter yang harus dikuasai oleh implementor seperti jujur, berkomitmen, dan demokratis. Saat seorang implementor mempunyai sebuah perspektif yang berbeda dengan

kebijakan yang diterapkan, akan menyebabkan sebuah implementasi tidak dapat berjalan dengan lancar

4. Struktur pada birokrasi, struktur ini bertujuan untuk melaksanakan peraturan sehingga memiliki pengaruh yang bermakna. Aspek yang berada pada struktur suatu birokrasi yakni

Standard operasional Prosedur (SOP)

2.2.1.3 Model Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik

Donald Van Metter dan Carl Van Horn

Pada Model Pendekatan yang dikemukakan oleh Van Metter dan Van Horn ini, disebut sebagai *A Model of the Policy Implementation*, yaitu model pendekatan *Top Down*. Model kebijakan yang di kemukakan oleh Van Metter dan Van Horn berasumsi bahwa implementasi kebijakan sejalan dengan proses kebijakan. Ada beberapa variabel yang menentukan keberhasilan kebijakan, yaitu :

1. Standar & Tujuan Kebijakan

Van Metter dan Van Horn mengemukakan bahwa untuk mengukur kinerja dari implementasi kebijakan, harus ada standar atau kriteria tertentu dan sasaran yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan.

2. Sumber Daya

Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas adalah salah satu indikator yang menjadi kesuksesan dari sebuah pelaksanaan kebijakan. Selain SDM yang berkualitas, Sumber daya Financial dan waktu juga harus jadi perhitungan yang tidak boleh dilewatkan untuk mencapai keberhasilan kebijakan publik.

3. Karakteristik Pelaksana

Tujuan utama pada agen pelaksana terdapat pada organisasi formal dan informal. Kejadian tersebut menjadi penting oleh karena pada kinerja implementasi kebijakan publik disebabkan berdasarkan karakter yang tepat serta cocok dengan agen pelaksana

4. Sikap Pelaksana

Sikap dan penolakan yang dilakukan oleh agen pelaksana, menurut Van Metter dan Van Horn menjadi salah satu faktor keberhasilan implementasi kebijakan. Kejadian ini dapat terjadi akibat dari kebijakan yang dilaksanakan bukan berasal dari perumusan kebutuhan masyarakat yang mengenal betul permasalahan yang mereka rasakan.

5. Komunikasi antar organisasi yang bersangkutan dan kegiatan yang dilaksanakan

Supaya kebijakan publik dapat dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Metter dan Van Horn, apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para implementor, yang bertanggung

jawab atas pencapaian standar dan tujuan dari kebijakan, Untuk itulah Standar dan tujuan kebijakan haruslah di komunikasikan kepada para pelaksana kebijakan.

6. Kondisi sosial, politik dan ekonomi

Hal terakhir yang menjadi penting untuk melihat keberhasilan implementasi kebijakan yaitu sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan eksternal seperti kondisi sosial, politik dan ekonomi yang kurang kondusif akan menjadi penghambat keberhasilan implementasi kebijakan publik.

2.2.1.4 Model Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik Ripley dan Franklin

Ripley and Franklin dalam Winarno (2021: 148) menjelaskan bahwa implementasi ialah sesuatu yang terjadi setelah penetapan perundang-undangan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) dan suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi merujuk kepada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh pemerintah.

Ripley dan Franklin (1982:232) dalam bukunya yang berjudul *Policy Implementation and Bureaucracy* menyebutkan guna

mengetahui keberhasilan suatu implementasi kebijakan, dapat dilihat dari 3 (tiga) dimensi yaitu :

1. Kepatuhan (*Compliance*)
2. Lancarnya rutinitas fungsi (*Smoothly functioning routines*)
3. Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki (*desired performance in and impact*)

Sedangkan menurut sumber literatur lainnya mengatakan bahwa Ripley and Franklin dalam Kadji (2015 : 72) bahwa : Keberhasilan Implementasi kebijakan program ditinjau dari tiga faktor yaitu :

1. Kepatuhan

Perspektif kepatuhan ini dilihat dari kepatuhan implementor terhadap aturan yang berlaku. Perspektif ini menjadi ukuran keberhasilan implementasi kebijakan publik.

2. Kelancaran rutinitas

Keberhasilan implementasi diukur dari kelancaran rutinitas dan tiadanya persoalan yang dihadapi ketika pelaksanaan kebijakan publik. Kelancaran organisasi menjadi penting karena sangat diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Kinerja

Pada akhirnya, pelaksanaan kebijakan publik akan bermuara pada tingkat efektif atau tidaknya kebijakan yang telah diimplementasikan. Tingkat efektifitas kebijakan ini akan

menghasilkan sesuatu yang dikenal sebagai optimalisasi kinerja kebijakan. Akan tetapi efektifitas dan juga optimalisasi kinerja kebijakan ditentukan oleh kinerja individu (masyarakat) dan para implementor kebijakan publik. Sehingga dampak yang dikehendaki pun dapat terwujud.

2.2.1.5 Model Implementasi yang Digunakan Dalam Penelitian

Untuk menganalisis bagaimana implementasi yang telah dilaksanakan di Kelurahan Jati Padang sebagai tempat dilakukannya penelitian Kampung Sadar Administrasi Kependudukan, peneliti menggunakan teori Implementasi yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin. Dalam pemilihan teori implementasi tidak ada model yang benar maupun salah, namun pemilihan model berdasarkan kebijaksanaan penulis dalam menjabarkan teori dengan penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, Teori Implementasi yang dikemukakan Ripley dan Franklin dianggap tepat dengan tema penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Teori Implementasi menurut Ripley dan Franklin dikemukakan dalam 3 dimensi yang mana disebutkan dalam bukunya yang berjudul *Policy Implementation and Bureaucracy* untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi, yakni: Kepatuhan (*Compliance*), Lancarnya rutinitas fungsi (*Smoothly functioning routines*) dan

Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki (*desired performance in and impact*).

Ketiga dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepatuhan

Keberhasilan dari suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dari kepatuhan para implementor dalam menjalankan kebijakan publik tersebut apakah sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan ditetapkan.

2. Lancarnya Rutinitas Fungsi

Kelancaran yang dilihat yakni tidak adanya hambatan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan.

3. Dampak dan Kinerja yang diharapkan

Keberhasilan pada implementasi mengacu pada kinerja implementor dan dampak (manfaat) yang dikehendaki dari keseluruhan pelaksanaan implementasi kebijakan publik.

Maka penulis menetapkan 4 (empat) dimensi keberhasilan implementasi kebijakan publik yaitu :

1. Otoritas Program

Pada indikator ini, otoritas program adalah wilayah/ batasan yang dicover oleh suatu program. Sederhananya dapat dilihat dari tujuan dan fungsi pelaksanaan dari sebuah program. Sehingga pada indikator otoritas program, dapat dilihat dari apa

yang menjadi tujuan Kampung Sadar di terapkan dan apa yang menjadi fungsi penerapannya.

2. Kebijakan

Pada indikator kebijakan, dalam program kampung sadar administrasi kependudukan, dapat dilihat dari bagaimana teknis penyelenggaraan yang dilakukan di Kelurahan Jatipadang mengenai program Kampung Sadar Adminduk, selain itu juga indikator ini dapat menjelaskan apa yang menjadi kendala pada kebijakan publik ini.

3. Keuntungan (Benefit)

Pada indikator keberhasilan yang dilihat dari keuntungan implementasi ini yakni, manfaat apa yang di peroleh dengan adanya program kampung sadar administrasi kependudukan bagi masyarakat maupun pemerintah sebagai penyelenggara program kebijakan.

4. *Tangible Output*

Dari indikator ini, tangible output yang dilihat adalah kualitas pelayanan yang berwujud, terlihat, dalam pelaksanaan pelayanan seperti, sumber daya penunjang sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pembuatan KIA melalui program Kampung Sadar Administrasi kependudukan.

Dari penjelasan di atas, mengenai teori yang digunakan oleh Penulis, mengapa teori Ripley and Franklin (dalam Winarno) yang

digunakan oleh untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana implementasi program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan, dikarenakan di dalam teori tersebut mencakup indikator yang diteliti yaitu melihat berhasil atau tidakkah proses Implementasi dalam program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan dilihat dari otoritas program Kampung Sadar menjalankan tujuan dan fungsinya, kemudian apakah dalam kebijakan program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan terjadi kendala dalam pelaksanaannya, serta adanya keuntungan bagi pihak Dukcapil dan masyarakat dengan adanya program Kampung Sadar, dan *tangible output* pada sarana dan prasarana kantor Dukcapil Kelurahan Jati Padang.

2.2.2 Pelayanan Publik

2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong ataupun menyediakan sesuatu yang diperlukan oleh orang lain sebagai tindakan melayani.¹⁶ Berbicara mengenai pelayanan, berarti membicarakan mengenai suatu proses kegiatan yang memiliki konotasi yang abstrak, yang mana pelayanan tidak dapat dilihat secara langsung melainkan dapat dirasakan oleh masyarakat.

¹⁶ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta:Penerbit Deepublish, 2020), hlm. 83.

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris. Dengan begitu, masyarakat umum dapat diartikan sebagai masyarakat yang lebih luas. Istilah pelayanan publik sudah umum di Indonesia atau dapat disebut sebagai istilah layanan lisensi.

Sedangkan istilah Publik berasal dari Bahasa Inggris, yang mana memiliki arti Umum, Masyarakat, atau Negara. Kata Publik sebenarnya sudah diterima sebagai Bahasa Indonesia Baku yang berarti umum atau banyak orang. Padanan kata yang tepat digunakan yakni praja yang sebetulnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang di definisikan sebagai pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S.,2006: 5)

Istilah Publik juga di jelaskan oleh Sinambela, yang berarti umum. Inu dalam Sinambela juga menjelaskan bahwa publik sebagai kumpulan orang yang mempunyai kesamaan pemikiran, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik sesuai dengan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.¹⁷

Dwiyanto (2005: 141) Pelayanan Publik ialah suatu kegiatan yaitu sebuah pemberian layanan terhadap masyarakat masyarakat. Pelayanan publik yang dihadirkan berupa layanan pembuatan KTP, akta kelahiran, kematian, dll.

¹⁷ *Ibid.* hlm. 86.

Dalam UU No. 24 Tahun 2013 perubahan atas UU No. 23 tentang pengelolaan kependudukan yang di dalamnya terdapat perubahan untuk meningkatkan pelayanan pengelolaan kependudukan. Hal ini sesuai dengan persyaratan terpenuhinya standar teknologi informasi, pelayanan pengelolaan kependudukan yang dinamis, tertib, serta mencapai standar pelayanan minimal, sehingga memberikan pelayanan yang bermutu secara menyeluruh untuk penyelesaian masalah kependudukan.¹⁸

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan terhadap keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik dapat diartikan sebagai semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) sebagai suatu kegiatan yang mana dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁹

¹⁸ UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

¹⁹ Harbani, Pasolog. *Loc.cit.*

Pelayanan publik yang diberikan haruslah memenuhi standar layanan yang bertaraf tinggi agar pelayanan yang diberikan pemerintah pada masyarakat dapat mencapai target yang telah ditentukan pemerintah sendiri. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi semua pihak, baik pemerintah ataupun masyarakat.

Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan yang memuaskan selaras seperti kebutuhan masyarakat atau pelayanan pada umumnya, guna mencapai tujuan tersebut, membutuhkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.²⁰

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dimaksudkan untuk menghadapi era globalisasi, maka aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga dapat membantu meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan. Oleh karena itu, layanan publik dipisahkan menurut tugasnya masing - masing :

1. Pelayanan administratif, dalam pelayanan ini yang dihasilkan adalah suatu produk atau dokumen yang

²⁰ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020) Hal.3.

berkenaan dengan administrasi serta diperlukan oleh publik, seperti KTP-el, KIA, KK, IMB, dan akta kelahiran

2. Pelayanan Barang, pelayanan ini menghasilkan barang yang mana kegunaannya digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, penyediaan air bersih dan penyediaan listrik.

3. Pelayanan Jasa, pelayanan yang dihasilkan tentu saja pelayanan yang menghasilkan jasa. Pelayanan ini tidak dapat dilihat oleh mata, namun hal tersebut dapat dirasakan oleh setiap penerima layanan (masyarakat) dan diperlukan oleh publik, seperti Pendidikan, pemeliharaan fasilitas Kesehatan dan Penyediaan transportasi umum.²¹

2.2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Salah satu yang menjadi tujuan diselenggarakannya pelayanan publik adalah meneruskan kebutuhan masyarakat dengan sebuah layanan berupa barang maupun jasa serta layanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik dengan tepat sehingga dapat mencapai kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, maka perlu prinsip pada pemberian layanan untuk masyarakat.

²¹ Rahman Mulyawan. *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Bandung: Unpadpress, 2016) hlm. 41-42.

Prinsip dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar berfikir, bertindak, dan sebagainya. Prinsip juga diartikan sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan.²² Hal demikian juga menjadi acuan bagi penyelenggara layanan dengan memperhatikan prinsip dan asas yang diatur dalam UU Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal empat yang disusun dalam asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Asas-asas yang disusun untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik antara lain :

1. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus bisa memenuhi kepentingan publik, mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan mengembangkan system pemerintahan yang memberikan pelayanan publik secara responsif, partisipasif, berkeadilan dan demokratis.

2. Kepastian Hukum

Negara memiliki aturan tertulis untuk kinerja layanan publik baik untuk penyedia layanan maupun penerima layanan yang berarti ada batasan yang jelas mengenai hak, kewajiban dan kekuasaan. Aturan ini membantu untuk melindungi kepentingan masyarakat.

²² Diakses pada <https://kbbi.web.id/prinsip> pada tanggal 2 Agustus 2022.

3. Kesamaan Hak

Semua lapisan masyarakat, termasuk didalamnya masyarakat yang kurang beruntung secara ekonomi, orang kaya, orang yang memiliki jabatan sekalipun harus diberikan hak pelayanan yang sama.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tujuan layanan yang diberikan otoritas publik kepada masyarakat adalah untuk memberikan layanan dengan kualitas yang baik. Disamping hak, masyarakat juga memiliki kewajiban. Sebagai warga negara masyarakat juga bertanggung jawab untuk terus mematuhi segala hukum dan peraturan yang berlaku.

5. Keprofesionalan

Kondisi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan pemenuhan kebutuhan dasar penduduk masih jauh dari harapan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, pelayanan publik harus di profesionalkan melalui reformasi komprehensif yang meliputi aspek kelembagaan, manusia, administrasi dan akuntabilitas. Pengembangan sumber daya manusia dengan Pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan guna memberikan pelayanan publik yang lebih baik

6. Partisipatif

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara memerlukan masyarakat dalam merencanakan, menjalankan, dan mengevaluasi kebijakan.

7. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif

Untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, penyelenggara pelayanan publik harus bertindak adil tanpa melihat unsur suku, ras, agama dan budaya.

8. Keterbukaan

Masyarakat dapat mengakses informasi yang disiapkan oleh penyelenggara layanan publik. Sehingga masyarakat mengetahui kebenaran standar pelayanan publik.

9. Akuntabilitas

Penyelenggara pelayanan publik harus mempertanggungjawabkan kinerjanya dalam hal etika, prinsip demokrasi dan kepentingan publik. Karena resiko kegagalan implementasi publik mempengaruhi semua orang.

10. Perlakuan Khusus dan Fasilitas Bagi Kelompok yang Rentan

Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses untuk orang-orang yang diprioritaskan, seperti, ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas. Hal ini agar tidak terjadi

kecemburuan atau merasa berbeda dengan kelompok normal.

11. Ketepatan Waktu

Pelayanan publik harus diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan. Karena ini akan membantu meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan dan kepuasan masyarakat.

12. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Pelayanan publik haruslah cepat, pelaksanaannya harus mudah, dan biaya yang dibayarkan harus terjangkau.²³

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik beberapa prinsip pelayanan publik haruslah dipenuhi, sebagaimana telah tercantum dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 agar selaras dengan UU Republik Indonesia No. 25 tahun 2009, yakni :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan yang diberikan harus mudah dimengerti tanpa harus berbelit-belit.

2. Kejelasan

Dalam memberikan pelayanan, unit kerjas bertanggung jawab untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh masyarakat serta jelas dalam memberikan persyaratan teknis

²³ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. *Op.cit* Hal.42-43.

administratif serta jelas dalam memberikan informasi mengenai rincian biaya yang diperlukan.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan layanan publik harus dituntaskan sebelum batas waktu yang ditentukan berakhir.

4. Akurasi

Akurasi adalah layanan yang diterima dengan sesuai ketentuan.

5. Keamanan

Proses pelayanan harus menciptakan keamanan dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

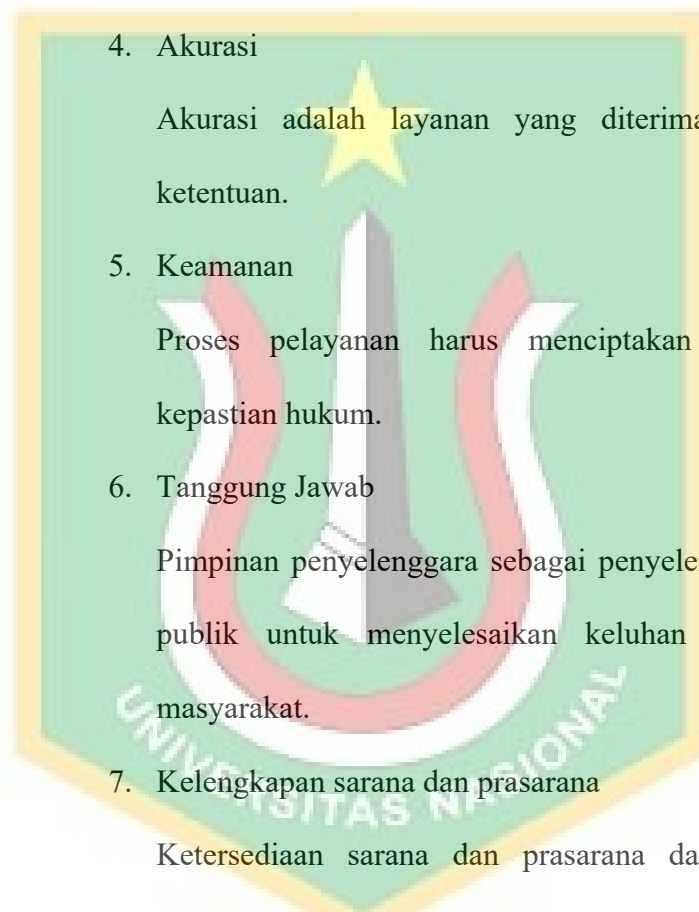
Pimpinan penyelenggara sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk menyelesaikan keluhan yang dirasakan masyarakat.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan prosedur pelayanan publik yang memadai serta penyediaan sarana informatika dan telekomunikasi.

8. Kemudahan akses

Lokasi untuk pelaksanaan prosedur pelayanan haruslah mudah dilalui oleh masyarakat atau dilalui transportasi publik.



9. Kesopanan dan Kedisiplinan

Penyelenggara layanan harus bersikap sopan, ramah dan disiplin.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus menciptakan suasana yang aman, bersih, rapi, teratur.²⁴

Kemudian menurut Moenir (2001: 13) pelayanan publik harus terdapat unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak & Kewajiban bagi pemberi (organisasi) maupun pelayanan umum (jenis) harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas
3. Kualitas , proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, serta kepastian hukum
4. Apabila pelayanan yang diselenggarakan mahal, maka instansi pemerintah harus berupaya untuk memberikan peluang kepada

²⁴ Kemenpan No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

masyarakat agar dapat turut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²⁵

2.2.3 Pengertian Kampung Sadar Adminduk (KAMSA)

Kampung Sadar Adminduk merupakan program yang meluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) DKI Jakarta sebagai upaya pemerintah agar masyarakat tertib dalam administrasi kependudukan, terlebih administrasi kepemilikan KIA. Kepemilikan KIA untuk anak usia di bawah 17 (Tujuh belas) masih tergolong sedikit. Karena Banyak masyarakat yang belum mengetahui pentingnya memiliki KIA, sehingga enggan untuk mengurus pembuatan KIA. Program ini sesuai dengan amanat dari Surat Keputusan (SK) Kadis Dukcapil DKI Jakarta No. 300/2021 tentang Kampung Sadar Administrasi Kependudukan. Program KAMSA ini pada mulanya dicetuskan oleh Disdukcapil Jakarta Timur yang mengusulkan adanya program sadar akan kependudukan. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki administrasi kependudukan yang lengkap atau belum *up to date*. KAMSA merupakan akar dari Program Nasional Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA) yang mana pemerintah memiliki target 100 persen masyarakat memiliki administrasi kependudukan yang lengkap.

²⁵ Ibid, hlm., 87.

2.2.4 Kartu Identitas Anak

KIA atau Kartu Identitas Anak adalah Kartu Identitas yang di peruntukan untuk anak mulai usia nol sampai dengan lima tahun dan lima sampai dengan tujuh belas tahun. Karena sebelum di terbitkan nya KIA, anak usia di bawah tujuh belas tahun belum memiliki kartu Identitas, sehingga untuk melakukan pelengkapan data harus melampirkan akta kelahiran dan kartu keluarga. Dengan diterbitkannya KIA, anak yang belum memasuki usia tujuh belas tahun juga akan mendapat hak konstitusional dan perlindungan hukum.

Dasar Hukum penerbitan KIA yaitu :

1. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan UU No.24 Tahun 2013.
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
4. Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA);
5. Peraturan Walikota Metro Nomor 05 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA).

2.2.5 Faktor – Faktor Penghambat Kepemilikan KIA

1. Kurang tegasnya aturan hukum mengenai kepemilikan KIA

Dasar hukum yang belum tegas dalam mengatur kepemilikan KIA dan tidak adanya sanksi bagi yang belum memiliki KIA membuat masyarakat enggan untuk mengurus kepemilikan KIA.

2. Kurangnya dukunganm dari sector lain

Memiliki KIA Seakan tidak berhubungan dengan sector lain. Sebagai contoh, saat mendaftar sekolah, tidak dicantumkan persyaratan untuk melampirkan KIA. Sehingga masyarakat berfikir tidak akan berdampak apa-apa jika tidak memiliki KIA.

3. Faktor Masyarakat

Masyarakat pada umumnya menganggap bahwa untuk memberikan identitas anak hanya perlu menggunakan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga .

2.2.6 Kerangka Pemikiran

Pada bagian acuan pemikiran ini, penulis menjabarkan bagaimana mplementasi Program Kampung Sadar Administrasi Kependudukan (KAMSA) di Kelurahan Jati Padang, dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Ripley and Franklin.

Gambar 2. 1

Kerangka Berfikir

Sumber : Olahan Peneliti, 2022

