

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di Indonesia, sebuah negara dengan wilayah luas dan berbagai tingkat pemerintahan dari pusat hingga desa, menjadi prioritas utama bagi pemerintah dalam upaya memenuhi hak dasar warga negaranya. Pemerintah di semua tingkat, mulai dari pusat hingga desa, memiliki tanggung jawab dalam mengatur dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Pentingnya diskusi mengenai pelayanan publik terletak pada hak fundamental setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang efisien dan berkualitas dari pemerintah. Untuk mencapai sistem pemerintahan yang efektif dan menganut prinsip-prinsip *Good Governance*, pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada Masyarakat (Keping, 2018) Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah harus benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat dan menegakkan peraturan hukum.

Pelayanan publik merupakan jenis layanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Masyarakat menginginkan pelayanan yang tidak hanya memiliki kualitas tinggi, tetapi juga bersifat transparan dan bertanggung jawab. Keberhasilan pelayanan publik juga dapat dilihat dari sejauh mana lembaga penyelenggara mampu memberikan solusi yang efektif dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menjaga transparansi, akuntabilitas, dan mengikuti prinsip-prinsip pelayanan yang baik, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan publik

yang diselenggarakan benar-benar bermanfaat dan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa semua aparatur yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memiliki kompetensi dan etika kerja yang tinggi. Kualitas layanan publik tidak hanya berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, dan ketepatan waktu layanan, tetapi juga dengan aspek lain seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan inovasi. Penerapan prinsip *Good Governance* dalam setiap aktivitas adalah hal yang esensial.

Regulasi di Indonesia telah menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan. Standar ini bertujuan untuk menjamin kejelasan, keamanan waktu, biaya, dan kenyamanan sebagai prinsip utama dalam pelayanan publik. Langkah ini tidak hanya mencerminkan komitmen untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga konsisten dengan upaya perlindungan dan realisasi hak-hak anak. Salah satu aspek yang sangat penting dalam konteks ini adalah hak anak untuk memiliki identitas resmi, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945. Identitas yang sah ini menjadi landasan bagi pemenuhan hak dan akses anak-anak terhadap berbagai fasilitas publik yang berkaitan dengan kepentingan mereka.

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perlindungan dan pemenuhan hak anak. Di antara berbagai pelayanan yang disediakan, pemberian identitas kependudukan bagi anak-anak menjadi aspek yang tidak boleh diabaikan. Identitas ini tidak hanya membantu memastikan hak-hak anak terpenuhi dengan baik, tetapi juga menjadi dasar bagi partisipasi mereka

dalam berbagai program dan kegiatan yang ditujukan untuk mendukung perkembangan dan kesejahteraan mereka secara menyeluruh.

Kaitan antara Undang-Undang Pelayanan Publik dan perlindungan hak anak merupakan cerminan dari komitmen pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas dan melindungi hak-hak warga negara secara menyeluruh. Dengan mengatur SOP yang ketat dan memastikan penerapan yang konsisten, pemerintah berupaya untuk memastikan bahwa setiap anak memiliki akses yang sama terhadap layanan publik dan hak-hak dasar mereka diakui dan dipenuhi dengan baik. Ini bukan hanya masalah administratif, tetapi juga menjadi bagian integral dari upaya menciptakan masyarakat yang inklusif dan adil bagi semua anggotanya.

Pelayanan publik memegang peran yang sangat signifikan dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dengan memberikan layanan yang berkualitas dan responsif, pemerintah dapat memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi secara efektif. Pelayanan publik yang transparan dan akuntabel juga berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pemerintah harus memastikan bahwa seluruh pegawai pemerintah yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk Kementerian Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerahnya, mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan etos kerja yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas bergantung pada kemampuan memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan tepat waktu, serta aspek lain seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan inovasi pelayanan. Dalam

setiap kegiatan yang dilakukan, penting untuk menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15 Bab V (Lima) telah mengatur mengenai kebutuhan minimum yang harus diikuti oleh penyelenggara pelayanan. Hal ini menjadikan kebutuhan minimum sebagai suatu kewajiban bagi penyelenggara dan merupakan hak bagi masyarakat yang menggunakan layanan. SOP ini bertujuan untuk menjamin kejelasan pelayanan, keamanan waktu, biaya pelayanan, pelayanan dan kenyamanan pelayanan sebagai prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi.

Pemerintah telah menginisiasi program pencatatan penduduk sebagai langkah perlindungan bagi semua warganya. Tanggung jawab ini diemban oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang berfokus pada pencatatan dan pengumpulan data demografis. Program ini penting untuk memastikan data kependudukan yang akurat, yang memungkinkan pemerintah mengidentifikasi jumlah warga negara secara tepat.

Salah satu inisiatif penting dalam upaya perlindungan dan pemenuhan hak anak di Indonesia adalah penerapan Kartu Identitas Anak (KIA). KIA adalah sebuah program yang dirancang dengan tujuan utama untuk mendukung perencanaan pembangunan negara yang lebih efektif dengan menghimpun informasi tentang penduduk, termasuk anak-anak, dan memahami kebutuhan mereka secara lebih baik. Dengan adanya KIA, pemerintah dapat mengumpulkan data yang komprehensif tentang anak-anak di berbagai wilayah, termasuk informasi tentang struktur demografis dan tren pertumbuhan populasi.

Program KIA tidak hanya memfasilitasi pengumpulan data demografis, tetapi juga memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk mengamati tren kelahiran dan kematian di masyarakat. Data yang terkumpul dari KIA membantu pemerintah dalam mengidentifikasi dan menganalisis perubahan demografis yang terjadi, sehingga memungkinkan adopsi kebijakan yang lebih terarah dan efektif dalam mendukung perkembangan anak-anak. Informasi tentang tingkat kelahiran dan kematian juga menjadi landasan untuk mengembangkan program-program kesehatan dan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan populasi anak.

Melalui KIA, pemerintah dapat mengklasifikasikan masyarakat berdasarkan berbagai kriteria penting, seperti usia, jenis kelamin, domisili, etnis, dan ras. Klasifikasi ini memungkinkan pemerintah untuk memahami lebih baik kebutuhan khusus anak-anak dari beragam latar belakang sosial dan budaya. Dengan demikian, program KIA tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam memastikan bahwa setiap anak, tanpa memandang latar belakangnya, mendapatkan perlindungan dan akses yang sama terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial.

Meskipun program KIA telah diluncurkan, reaksi masyarakat terhadapnya bervariasi. Beberapa orang menganggap program ini tidak penting, sementara yang lain melihat pentingnya KIA. Pemerintah Kabupaten Bima telah memperhatikan berbagai pandangan ini sebagai masukan dalam menyempurnakan kebijakannya. Namun, perdebatan yang muncul tidak menghalangi pemerintah dalam menerapkan KIA. Meski dianggap kurang penting oleh sebagian warga di Kabupaten Bima dan sosialisasi program ini minim, pemerintah tetap mengesahkan program ini melalui serangkaian regulasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kontroversi

berkepanjangan di masyarakat. Kebanyakan masyarakat masih menganggap Kartu Tanda Penduduk (KTP) lebih penting, padahal KTP memang vital untuk mereka yang berusia 17 tahun ke atas, tetapi bagi anak di bawah 17 tahun, KIA sangat penting. Meskipun ada perbedaan pendapat mengenai pentingnya kartu ini, penting bagi pemerintah untuk mempertimbangkan berbagai pandangan masyarakat untuk terus meningkatkan dan mengoptimalkan implementasi KIA

Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016, yang mewajibkan setiap anak di bawah usia 17 tahun dan belum menikah untuk memiliki KIA. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan pendataan yang lebih tepat bagi anak-anak, dengan KIA yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dalam sistem informasi kependudukan. KIA adalah langkah pemerintah untuk memenuhi hak konstitusional anak dalam memiliki identitas resmi, termasuk pengakuan atas kewarganegaraannya. Integrasi data akta kelahiran dan KIA dalam sistem administrasi kependudukan menjamin perlindungan administratif atas hak-hak anak.

Guna menjamin pendataan kependudukan yang lebih akurat, khususnya mengenai anak di bawah usia 17 tahun, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Tanda Penduduk Anak (KIA). Peraturan ini mewajibkan semua anak di bawah usia 17 tahun yang belum menikah untuk memiliki KIA yang berlaku secara nasional dan terintegrasi ke dalam Sistem Informasi dan Manajemen Kependudukan.

Beberapa peraturan daerah telah diterbitkan untuk mengatur tentang Kartu Identitas Anak (KIA) di berbagai wilayah di Indonesia. Misalnya, Provinsi Jawa

Timur menerbitkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Perda ini mengatur mengenai proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, termasuk penerbitan KIA bagi anak-anak di wilayah tersebut. Peraturan-peraturan daerah ini diterbitkan untuk memberikan kerangka hukum yang jelas dan memastikan proses pendaftaran penduduk dan penerbitan KIA berjalan dengan baik di masing-masing wilayah.

Meskipun berbagai peraturan dari Menteri Dalam Negeri dan Peraturan Daerah telah diumumkan, pemahaman masyarakat terhadap landasan program Kartu Identitas Anak (KIA) masih terbatas. Meski demikian, pemerintah telah melaksanakan program ini melalui berbagai regulasi yang telah diberlakukan. Sayangnya, sosialisasi terkait program KIA masih minim dan kurang mencuri perhatian di kalangan masyarakat, sehingga banyak yang masih bingung akan fungsi sebenarnya dari memiliki Kartu Identitas Anak. Terdapat kecenderungan sebagian masyarakat untuk acuh terhadap program pemerintah terkait KIA, dengan anggapan bahwa hal ini hanya menambah kompleksitas dalam urusan administrasi kependudukan. Meskipun Peraturan Menteri Dalam Negeri dan peraturan daerah terkait program KIA sudah berlaku, pengetahuan masyarakat masih terbatas dan belum menyeluruh.

Wawasan seputar program KIA masih minim hingga saat ini membuat kebijakan Kartu Identitas Anak menjadi kendala dalam efektivitas kebijakan pemerintah. Pada akhirnya, tantangan lain yang dihadapi adalah minimnya minat masyarakat untuk membuat KIA. Terdapat berbagai pandangan bahwa KIA tidak begitu krusial, karena stigma bahwa kartu identitas yang penting hanyalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ditujukan bagi warga negara Indonesia berusia 17

tahun ke atas. Namun, pandangan lain juga menyebutkan bahwa bagi WNI yang berusia 17 tahun ke bawah juga memerlukan identitas.

Selain itu, masih terdapat kekurangan populeran program KIA di kalangan masyarakat. Faktor ini juga terkait dengan kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap tingkat Kabupaten/Kota dalam memfasilitasi dan mensosialisasikan program pemerintah mengenai Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Penting untuk memastikan bahwa sosialisasi dilakukan secara efektif guna mendorong implementasi program KIA dengan baik.

Dalam pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bima, data internal menunjukkan adanya tantangan yang signifikan terkait dengan kurangnya minat anak-anak untuk membuat KIA. Informasi yang terhimpun menunjukkan bahwa angka kepemilikan KIA pada berbagai kelompok usia anak masih rendah. Misalnya, dalam kelompok usia 0-5 tahun, hanya sekitar 32% dari total anak memiliki KIA, sementara sisanya, sekitar 68%, belum mengurusnya. Pola yang serupa terlihat pada kelompok usia 6-10 tahun, di mana hanya sekitar 42% anak yang telah memiliki KIA, meninggalkan sekitar 58% anak tanpa KIA. Data ini mengindikasikan bahwa kurangnya minat untuk mengurus KIA tidak hanya terbatas pada kelompok usia tertentu, tetapi menjadi tantangan yang melintasi rentang usia anak.

Tantangan ini menyoroti perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran dan minat anak-anak serta orang tua mereka terhadap pentingnya memiliki Kartu Identitas Anak. Langkah-langkah edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif mungkin diperlukan untuk memperjelas manfaat dan kebutuhan akan KIA.

dalam menjaga perlindungan dan pemenuhan hak-hak anak. Selain itu, pendekatan yang melibatkan berbagai pihak, termasuk sekolah, pusat kesehatan, dan masyarakat lokal, juga dapat membantu dalam meningkatkan tingkat kepemilikan KIA di Kabupaten Bima.

Peran pemerintah daerah dan lembaga terkait dalam menyediakan fasilitas dan mendukung proses pendaftaran KIA juga tidak boleh diabaikan. Dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan mempercepat proses administratif, diharapkan dapat mendorong peningkatan minat dan partisipasi anak-anak dan orang tua mereka dalam mengurus KIA. Dengan demikian, langkah-langkah strategis yang holistik dan berkelanjutan dapat membantu mengatasi tantangan kurangnya minat dalam pelaksanaan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran krusial sebagai penyelenggara program. Untuk memastikan keberhasilan implementasi kebijakan ini secara efektif dan efisien, penting bagi Dinas tersebut untuk memperhatikan sikap para pelaksana yang terlibat. Para implementor tidak hanya perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menjalankan program, melainkan juga perlu memiliki motivasi atau kemauan yang kuat dalam melaksanakan program tersebut.

Ketidakjelasan prosedur operasi standar (SOP) seperti mekanisme, sistem, dan prosedur pelaksanaan kebijakan, serta pembagian tugas pokok, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab antar aktor, dapat menghambat implementasi program KIA. Kesenambungan dan harmonisasi hubungan antara organisasi pelaksana juga menjadi faktor kunci dalam menentukan kesuksesan atau kegagalan program ini di Kabupaten Bima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.

Bima perlu memberikan perhatian khusus terhadap penyusunan SOP secara komprehensif. Juga, diperlukan upaya untuk memastikan kerjasama yang sinergis antarorganisasi pelaksana guna mencapai tujuan program KIA dengan optimal. Hanya dengan cara inilah program KIA dapat berhasil dan memberikan dampak positif bagi masyarakat Kabupaten Bima

Rendahnya sosialisasi implementasi Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bima tercermin dari salah satu pengakuan masyarakat Desa Ngali bernama Ikhwanudin yang menyatakan bahwa Kami jarang mendapatkan sosialisasi dan pengarahan tentang kartu identitas Anak (KIA). Bahkan, banyak yang mengira bahwa KIA itu sama dengan KTP, dan informasi yang didapatkan simpang siur.

Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA), sosialisasi program ini menjadi hal yang sangat penting dilakukan oleh pemerintah. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media massa, seperti televisi, radio, dan surat kabar, serta melalui kegiatan sosialisasi langsung yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat II.

Dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap Kartu Identitas Anak (KIA), sangat penting untuk memberikan informasi yang jelas dan rinci mengenai manfaat dan kegunaannya, terutama bagi anak-anak. KIA tidak hanya berfungsi sebagai alat identifikasi saat beraktivitas di luar rumah, tetapi juga sebagai syarat untuk mengakses berbagai layanan publik, termasuk layanan kesehatan dan pendidikan.

Keberhasilan sosialisasi program KIA juga sangat bergantung pada kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat II. Elemen kuncinya mencakup koordinasi yang baik antara pemerintah pusat dan daerah serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Diperlukan pemastian bahwa seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah siap dan terlatih untuk memfasilitasi serta mensosialisasikan program KIA secara efektif.

Permasalahan yang terjadi di Kabupaten Bima terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meliputi beberapa aspek. Salah satunya adalah lamanya waktu proses pembuatan KIA yang mungkin melebihi standar yang diharapkan, mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pemohon dan keluarga. Selain itu, kesenjangan antara informasi yang disampaikan oleh petugas dengan kebutuhan dan harapan pemohon juga bisa menjadi masalah, menyebabkan ketidakjelasan atau ketidakpuasan dalam proses pengajuan. Selanjutnya, ketersediaan fasilitas yang memadai bagi anak-anak yang sedang mengurus KIA juga bisa menjadi perhatian, terutama untuk memastikan bahwa proses tersebut berjalan dengan baik dan nyaman bagi mereka. Dengan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan ini, dapat dilakukan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pembuatan KIA anak di Kabupaten Bima.

Maka dari itu, penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bima**" diinisiasi untuk mengevaluasi sejauh mana program KIA telah berjalan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kualitas

pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bima dalam implementasi KIA.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bima.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan permasalahan, tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bima.

1.4. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi signifikan terhadap pengetahuan dan informasi di ranah akademis, khususnya dalam konteks ilmu pengetahuan. Fokus utama penelitian ini adalah menggali pemahaman lebih mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Secara Akademis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Program studi administrasi publik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas nasional.

c. Secara Praktis

Sebagai peneliti di masa yang akan datang, memiliki landasan sebagai seorang pendidik dengan kemampuan untuk memahami dan menyosialisasikan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak merupakan tanggung jawab yang sangat penting. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat memahami dan patuh terhadap peraturan tersebut, sebagai tanda partisipasi aktif dalam kehidupan berbangsa dan bernegara

1.5. Sistematika Pembahasan

Studi ini dapat di rinci berdasarkan Sistematika Penulisan Sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pembahasannya didasarkan pada latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kemungkinan penerapannya, fokus penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Memuat tinjauan literature tedahulu dan kerangka teori terkait dengan tema skripsi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Teknik Penentuan Informan, Jenis dan Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data, Metode Analisa Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum objek penelitian, Hasil Penelitian, aspek angibles, aspek realibility, aspek responsiveness, aspek asuransi, aspek empathy.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan penelitian dan saran-saran untuk kemajuan obyek penelitian.

