



**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KECAMATAN AMBULU**

*Implementation of A Population Administration Information System for Making Child  
Identity Cards in Ambulu Sub-District.*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Ilmu Administrasi Negara dan mencapai Gelar Sarjana Administrasi Negara (S.AP)

Oleh:

**Afifatul Ainiyah**

NPM. 1758632012062

Dosen Pembimbing:

1. **Asmuni, S.Sos., M.AP.**

NIDN. 0730127904

2. **Rohim, S.Sos, M.Si.**

NIDN. 0704076802

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI PEMBANGUNAN JEMBER  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
2022**



## **PERSEMBAHAN**

### **Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

1. Untuk keluargaku tercinta. Bapak, Kakak-kakakku, adikku Alganeza yang selalu memberi semangat dan do'a, serta almarhumah mamak yang selalu kusebut dalam do'a.
2. Teman-teman kerja yang mengerti kesibukanku dalam mencari ilmu.
3. Teman-teman di STIA "Pembangunan" Jember Angkatan 2017.
4. Almamater kebanggaanku STIA "Pembangunan" Jember.

## MOTTO

**"In the end, fate and timing don't just happen out of coincidence. They are products of earnest simple choices that make up meraculous moments"**

( Pada akhirnya, nasib dan waktu tidak hanya terjadi secara kesempatan. Mereka adalah produk dari pilihan sederhana yang membuat momen-moment ajaib)

"Reply 1998"

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afifatul ainiyah

NPM : 1758632012062

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah (Skripsi) yang berjudul : Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Ambulu, *Implementation of A Population Administration Information System for Making Child Identity Cards in Ambulu Sub-District* adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 Maret 2022

Yang menyatakan,



Afifatul Ainayah

NPM :1758632012062

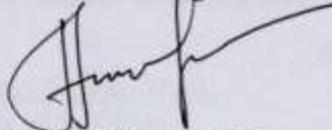
**PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)  
DI KECAMATAN AMBULU**

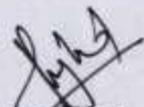
Telah disetujui oleh dosen pembimbing di Sekolah Tinggi Ilmu  
Administrasi Pembangunan Jember pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 24  
Bulan : Februari  
Tahun : 2022

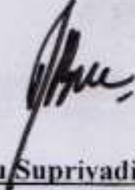
Dosen Pembimbing Utama

  
Asmuni, S.Sos., M.AP.  
NIDN. 0730127904

Dosen Pembimbing Anggota

  
Rohim, S.Sos., M.Si.  
NIDN. 0704076802

Mengetahui/Mengesahkan  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember

  
Ibnu Suprivadi, S.H., M.Si.  
NIP. 19591024 198503 1 001

**PENGESAHAN**  
**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI**  
**KEPENDUDUKAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)**  
**DI KECAMATAN AMBULU**

Telah diuji dan disahkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Administasi  
Pembangunan Jember pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 11  
Bulan : Maret  
Tahun : 2022

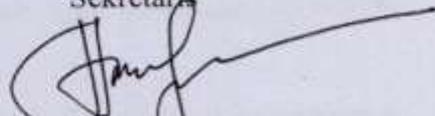
**Tim Penguji**

Ketua



**Ibnu Supriyadi, S.H., M.Si.**  
NIP. 19591024 198503 1 001

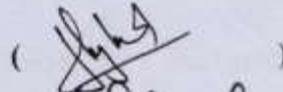
Sekretaris



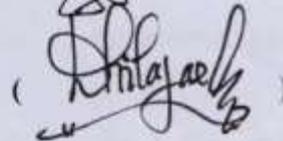
**Asmuni, S.Sos., M.AP.**  
NIDN. 0730127904

**Anggota**

1. **Rohim, S.Sos., M.Si.**  
NIDN. 0704076802

(  )

2. **Fadillah Endah S.S.Sos., M.Si.**  
NIDN. 0713098805

(  )

Mengesahkan/Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember



**Ibnu Supriyadi, S.H., M.Si.**  
NIP. 19591024 198503 1 001

Ketua  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember



**Jawa Hendri Suparto, M.Si**

NIPN. 9990457014

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Ambulu” Penulis melakukan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan bimbingan kepada penulis dalam hal tenaga, ide dan penilaian, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan. Secara khusus, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Hendri Suparto, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Pembangunan” Jember yang telah memimpin STIA “Pembangunan” Jember dengan penuh bijaksana.
2. Asmuni, S.Sos., M.AP. dan Rohim, S.Sos. M. Si., selaku dosen pembimbing yang telah mendukung dan membimbing penyelesaian pembuatan skripsi ini.
3. Ibnu Supriadi, S.H., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Seluruh Dosen dan tenaga kependidikan STIA “Pembangunan” Jember.
5. Bapak Camat Ambulu dan seluruh staff karyawan Kecamatan Ambulu terimakasih atas waktu dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Jember, 11 Maret 2022

Penulis

## ABSTRAK

Afifatul Ainayah. 1758632012062. Program Studi Administrasi Negara STIA “Pembangunan” Jember. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Ambulu. Asmuni, S.Sos., M.AP. dan Rohim, S.Sos. M.Si.

---

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Ambulu dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Ambulu. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini menggambarkan suatu fenomena atau peristiwa yang nyata. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang sebagai informan. Data penelitian diperoleh dari berbagai sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Teknik validasi data yang digunakan adalah triangulasi sumber, teknik dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Penyederhanaan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Ambulu yaitu: 1) komunikasi, 2) sumber daya, 3) disposisi dan 4) struktur birokrasi menunjukkan cukup baik. Hal ini terlihat dari sosialisasi Kartu Identitas Anak (KIA) yang dilakukan langsung di sekolah dasar dengan pegawai berkompeten yang mematuhi SOP yang diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Jember. Faktor pendukungnya adalah komunikasi dan sumber daya yang baik. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurang tanggapnya masyarakat dalam membuat KIA.

**Kata Kunci: Implementasi, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kartu Identitas Anak**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Implementasi Kebijakan Publik .....	9
2.2.2 Kebijakan Publik.....	11
2.2.3 Sistem Informasi Administrai Kependudukan .....	21
2.2.4 Kartu Identitas Anak .....	23
2.2.5 Perlindungan Anak .....	24
2.2.6. Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian .....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28

3.3 Fokus Penelitian .....	28
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Informan .....	30
3.6 Teknik Analisis Data .....	31
3.7 Uji Keabsahan Data .....	32
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 <b>Deskripsi Objek/Lokasi Penelitian</b> .....	34
4.1.1 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Ambulu .....	35
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan .....	36
4.2 <b>Hasil Penelitian</b> .....	37
4.2.1 Komunikasi .....	37
4.2.2 Sumberdaya .....	42
4.2.3 Disposisi .....	45
4.2.4 Struktur Birokasi .....	48
4.3 <b>Pembahasan</b> .....	50
4.3.1 Faktor pendukung implementasi kartu identitas anak.....	50
4.3.2	Fa
ktor penghambat implementasi kartu identitas anak ..	51
4.3.3 Strategi peningkatan pembuatan KIA .....	53
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jumlah Penduduk Menurut Umur Semester 2 Tahun 2020 Kecamatan Ambulu .....	4
1.2 Tabel Jumlah Pembuatan KIA Di kecamatan Ambulu 2020-2021.....	4
2.1 Tabel Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	7
3.1 Tabel Informan Penelitian.....	31
4.1 Tabel jumlah data sekolah yang menjadi lokasi sosialisasi di Kecamatan Ambulu .....	40



## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Gambar Model Kerangka Pemikiran .....	27
4.1 Gambar Struktur organisasi Kecamatan Ambulu .....	36
4.2 Gambar Brosur Pembuatan Kartu Identitas Anak .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip wawancara .....	62
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian .....	66



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelaksanaan kebijakan pelayanan publik sudah lama mendapatkan perhatian terutama pada bidang pelayanan masyarakat karena prosedur yang rumit dan cenderung berbelit-belit. Pemerintah Kabupaten Jember telah berupaya untuk membuat inovasi terbaru agar terjadi peningkatan pelayanan administrasi untuk warga Jember. Tujuan dari inovasi tersebut ialah pelayanan pada masyarakat lebih efektif, efisien serta memberikan kemudahan untuk masyarakat. Dalam hal ini pemerintah menerbitkan Peraturan Kemendagri No. 4 Tahun 2010 tentang “Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).” PATEN ialah penyelenggara pelayanan publik dikecamatan yang diproses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan disatu tempat atau satu pintu. Dilihat dari letak geografis jarak tempuh antara tempat tinggal masyarakat dengan lokasi pelayanan administrasi cukup jauh. Sehingga, dengan diselenggarakannya PATEN berguna agar pelayanan masyarakat lebih efektif dan efisien.

Seiring pertambahan penduduk yang terus mengalami peningkatan, maka pemerintah memberikan layanan publik dengan optimal pada masyarakat, yakni mewujudkan tertib dalam administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan diantaranya seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan Non Muslim, Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain sebagainya. Dampak tidak memiliki identitas ialah sulitnya mengakses layanan publik secara optimal dan kesulitan untuk melakukan aktivitas dalam negeri ataupun luar negeri.

Dalam upaya melindungi dan memenuhi hak konstitusional warga negara agar terjadi peningkatan kesejahteraan masyarakat, pemerintah bermaksud mengeluarkan kebijakan sebagai upaya melindungi dan memberikan hak-hak anak melalui penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KIA). Sesuai Peraturan Kemendagri No. 2 Tahun 2016 memaparkan bahwa “Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu upaya

pemerintah untuk memenuhi kewajiban dalam memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional, untuk memberi perlindungan dan pemenuhan Hak Konstitusional Warga Negara.” KIA diterbitkan pada anak usia 0 sampai dengan 1 tahun, sebagai bentuk perlindungan hukum bagi anak Indonesia, serta dengan adanya KIA anak dapat menerima hak sebagai bagian dari WNI. KIA bukan sekedar identitas bagi anak, tetapi KIA ialah salah satu sarana untuk anak mendapat akses perlindungan hukum dan akses fasilitas umum. KIA berfungsi untuk memudahkan dalam mengambil data tentang anak, memberikan perlindungan, memberi layanan publik yang optimal, agar hak anak dapat terpenuhi secara maksimal. Selain itu, KIA diharapkan mampu memberi kejelasan hukum bagi anak, menjamin hak pengakuan dan perlindungannya, mempermudah anak saat proses mengurus BPJS, membuka rekening tabungan, mendaftarkan diri ke sekolah serta kepengurusan administrasi lainnya.

Deklarasi Universal HAM tahun 1948 (*Declaration Of Human Rights*) pasal 25 ayat 2 menyatakan “bahwa semua anak, baik yang lahir di dalam maupun di luar perkawinan, harus mendapat perlindungan sosial yang sama. Berdasarkan ketentuan tersebut, anak di bawah usia 17 tahun juga harus memiliki KTP yang sama dengan E-KTP untuk melindungi hak identitasnya dan juga mendapatkan pelayanan publik yang maksimal.”

Pasal 27 ayat 1 dan Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang “perlindungan anak” menyatakan bahwa “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya, dan identitas tersebut tertuang dalam dokumen Akta Kelahiran.” Pengertian Akta Kelahiran adalah akta yang berbentuk lembaran kertas, dicetak negara berisi keterangan berupa identitas anak, yakni; nama lengkap, tempat tanggal lahir, urutan anak, nama orang tua, serta telah mendapatkan tanda tangan elektronik (TTE) dari pejabat yang memiliki kewenangan. Akta kelahiran yang diterbitkan dapat dijadikan sebagai bukti legalitas dan status warga negara, namun pada kenyataannya identitas hanya dapat dibuktikan dengan KTP, sedangkan anak dibawah usia 17 tahun masih belum memiliki KTP yang dapat diberlakukan secara nasional serta telah tersambung

pada Sistem Informasi Kependudukan (SIAK).

SIAK merupakan jenis *software* yang berguna untuk memudahkan langkah dalam mengelola data serta mencatat biodata penduduk dalam lembaga pemerintahan di bidang administrasi kependudukan. Sistem ini terkoneksi langsung dengan Desa/kelurahan, Kecamatan, Kabupaten atau kota serta provinsi. Data yang dikelola oleh perangkat *software* ini berisikan tentang total keseluruhan penduduk pada satu wilayah yang meninggal, melahirkan, berganti domisili, dll. Data tersebut dapat diakses secara langsung oleh petugas yang berwenang. Sistem ini juga memberikan data yang lebih akurat dalam pengelolaan data kependudukan untuk perencanaan pembangunan ataupun pesta demokrasi.

KIA merupakan program dari kependudukan yang dilakukan mulai tahun 2016, pada Kabupaten Jember dilaksanakan pada tahun 2017. Hal ini dilakukan setelah Kabupaten Jember memenuhi persyaratan Kemendagri untuk bisa memenuhi ketentuan KIA. KIA diperuntukan bagi anak yang belum mencapai usia 17 tahun. KIA memiliki 2 kategori yakni anak balita (0 sampai 5 tahun) serta anak usia 5 sampai 17 tahun kurang dari 1 hari. Persyaratan untuk memperoleh KIA cukup mudah, yakni: memberikan lampiran akta kelahiran, KK serta KTP orang tua, untuk anak diatas 5 tahun ditambah 1 pas foto ukuran 2x3 dengan jumlah 1 lembar.

Pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Ambulu sampai saat ini masih tergolong rendah, banyak orang tua yang masih mengabaikan betapa pentingnya KIA untuk akses pelayanan publik, sehingga dalam mengakses pelayanan publik masih menggunakan dokumen Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Hal ini dikarenakan tingkat kesadaran masyarakat masih sangat rendah, sosialisasi yang diadakan dua kali oleh petugas masih belum bisa menyadarkan masyarakat untuk segera melakukan pembuatan KIA. Hal ini dapat dilihat tabel, berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Umur Semester 2 Tahun 2020  
Kecamatan Ambulu**

NO	DESA	KELOMPOK UMUR				JUMLAH
		0-4	5-9	10-14	15-19	
1	Tegalsari	604	859	854	917	3234
2	Sabrang	797	1173	1142	1301	4413
3	Sumberejo	1352	2013	1900	2165	7430
4	Ambulu	771	1145	1180	1291	4387
5	Karanganyar	962	1204	1206	1360	4732
6	Andongsari	935	1328	1347	1429	5039
7	Pontang	635	878	825	1038	3376
	Jumlah	6056	8600	8454	9501	32611

Sumber: Data Kantor Kecamatan Ambulu (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah penduduk Kecamatan Ambulu tahun 2020 menurut kelompok umur mulai umur 0-19 tahun berjumlah 32.611 jiwa dari tujuh desa yang luas wilayahnya berbeda-beda yaitu terdiri dari desa Tegalsari berjumlah 3234 jiwa, 4413 jiwa jumlah dari desa Sabrang, desa Sumberejo adalah desa terluas sehingga jumlah penduduknya terbanyak dari desa yang lain yaitu berjumlah 7438 jiwa, desa Ambulu berjumlah 4387 jiwa, desa karanganyar berjumlah 4732 jiwa, desa andongsari sebanyak 5039 jiwa, dan desa Pontang memiliki jumlah penduduk 3376 jiwa. Angka kelahiran yang terus mengalami peningkatan membuat pemerintah Kabupaten Jember mempunyai target sebanyak 80% anak wajib memiliki KIA sebagai tindak lanjut dari edaran Menteri Dalam Negeri tentang pemberlakuan KIA tersebut.

**Tabel 1.2 Jumlah Pembuatan KIA Di kecamatan Ambulu 2020-2021**

NO	JENIS KIA	NOVEMBER	DESEMBER	JANUARI	JUMLAH
1	KIA Baru	170	143	155	468
2	KIA Hilang	3	8	1	12
3	KIA Revisi	20	15	17	34
4	KIA Rusak	0	0	0	0
JUMLAH					514

Sumber: Data Kantor Kecamatan Ambulu (2020)

Realisasi untuk total jumlah KIA di Kecamatan Ambulu sekitar 514 kartu pada bulan November, Desember dan Januari. Program KIA masih belum dapat

berjalan lancar, hal ini dapat dilihat dari data bahwasannya jumlah anak yang belum memiliki KIA masih cukup banyak. Padahal target yang harus dicapai dalam pembuatan KIA minimal setengah dari angka kelahiran anak. Seiring bertambahnya angka kelahiran baru, pembuatan KIA akan terus bertambah untuk memenuhi target yang ditentukan oleh Kemendagri. Demi mendorong kenaikan angka kepemilikan KIA, pemerintah Kecamatan Ambulu berkerjasama dengan mengandeng unit sekolah mulai dari taman kanak-kanak (TK), PAUD, Sekolah Dasar atau Madrasah dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) untuk meningkatkan jumlah pembuatan KIA. Dalam melaksanakan program tersebut orang tua perlu dilibatkan untuk mensukseskan pelaksanaan pembuatan KIA, agar anak mendapatkan jaminan hak asasi, perlakuan hukum yang adil dan pendidikan yang sesuai dengan usianya.

Latar belakang dikeluarkannya kebijakan tentang KIA supaya memudahkan pendataan penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun (usia e-KTP), KIA dapat digunakan sampai anak memiliki KTP. Sehingga, pemerintah lebih mudah meningkatkan pelayanan publik bagi anak-anak, seperti mendapatkan fasilitas umum, sektor pendidikan, kesehatan, olahraga atau pariwisata dan lain-lain hanya dengan membawa kartu.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka melakukan identifikasi masalah, meliputi:

1. Bagaimanakah implementasi pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Ambulu?
2. Bagaimanakah Faktor yang mendukung serta yang menghambat pembuatan KIA?
3. Bagaimana strategi meningkatkan pembuatan KIA?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini, meliputi:

1. Ingin mengetahui implementasi pembuatan KIA di Kecamatan Ambulu.
2. Ingin mengetahui faktor pendukung serta penghambat yang mempengaruhi pembuatan KIA dikantor Kecamatan Ambulu.

3. Ingin mengetahui strategi untuk meningkatkan pembuatan KIA di Kecamatan Ambulu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, dapat dikelompokkan menjadi 2 kategori, yaitu manfaat teoritis serta praktis.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan mampu menjadi referensi untuk perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Jember serta langkah pembuatan KIA supaya lebih diperketat untuk mengurangi pelanggaran hak anak.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan angka pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Ambulu.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Tinjauan pustaka penelitian sebelumnya memiliki tujuan mengetahui hubungan antara penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian selanjutnya. Sehingga, dapat memperkaya teori untuk mengkaji penelitian yang akan dilaksanakn. Berikut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya:

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	ANALISIS	HASIL PENELITIAN
1	Maria dan Setiamandani (2019)	“Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak”	Teknik Purposive Sampling	Pelayanan pembuatan KIA sangat baik dan berkualitas
2	Yudha dan Firdausi (2017)	“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak”	Teknik Purposive Sampling	Peningkatan kualitas pelayanan publik sudah pada tahap perbaikan dan ada kendala yang perlu diperbaiki.
3	Dina (2018)	“Kartu Identitas Anak sebagai upaya implementasi hak atas identitas anak”	Metode random sampling	Implementasi kebijakan KIA dilaksanakan dengan hasil yang dicapai dapat dinilai cukup baik.
4	Pasaribu (2018)	“Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu”	Metode snowball sampling	KIA dapat membantu pengambilan data yang dimasukkan dalam database kependudukan untuk menentukan kebijakan pembangunan, memberi perlindungan anak dan hak anak.

Sumber : Penelitian terdahulu pada jurnal ilmiah

Berikut ini adalah persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu :

NO	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Persamaan penelitian ini dengan penelitian Maria dan Setiamandani (2019) yaitu sama sama menggunakan metode peneitian kualitatif, data yang dikumpulkan menggunakan purposive sampling dan untuk keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.	Sedangkan perbedaanya yaitu peneliti ini meneliti di kantor Kecamatan sedangkan maria dan setiamadani (2019) di Kantor Dukcapil
2	Persamaan penelitian ini dengan Yudha dan Firdaus (2017) yaitu terpacu pada Peraturan Menteri No. 2 Tahun 2016 Tentang “Kartu Identitas Anak”. Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan uji kreadibilitas data dengan teknik triangulasi.	Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian, dimana Yudha dan Firdaus (2017) meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sedangkan penulis ini di Kantor Kecamatan.
3	Persamaan peneliti ini dengan Dina (2018) yaitu sama sama menggunakan metode kualitatif, akantetapi dalam metode penedekatanya berbeda yaitu peneliti ini menggunakan metode pendekatan triangulasi sedangkan Dina (2018) menggunakan metode yuridis sosiologis. Perbedaannya juga terjadi pada konsep pelayanannya yaitu peneliti ini hanya fokus pada pembuatan kartu identitas.	sedangkan Dina (2018) menggunakan metode-metode baru untuk meningkatkan pelaksanaan pembuatan Kartu Identitas Anak.
4	Persamaan peneliti ini dengan Pasaribu (2018) yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan lebih meningkatkan perlindungan pemenuhan hak-hak anak dalam pelayanan publik.	Perbedaannya berada pada lokasi penelitian.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Kebijakan Publik**

Menurut J Federick (2008) sebagaimana dikutip oleh Leo Agustino, yang mendefinisikan kebijakan merupakan kumpulan tindakan atau kegiatan yang berasal dari aspirasi individu, kelompok ataupun pemerintah di dalam lingkungan tertentu yang mengalami kesulitan serta kesempatan dalam pelaksanaan kebijakan.

Sedangkan menurut Anderson (2017:17) menyatakan bahwa “kebijakan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu yang diperhatikan. Kebijakan publik dalam pemerintah sangatlah penting karena kebijakan publik merupakan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu dan kebijakan ini dibuat untuk menjawab persoalan yang terjadi pada masyarakat dengan berbagai aspek dan ketentuan yang berlaku. Kebijakan ini tidak bisa berjalan sendiri tanpa kerjasama masyarakat, karena masyarakat berperan penting dalam mengambil keputusan.”

Menurut Noeng Muhadjir (2000:15) menyatakan bahwa “kebijakan adalah upaya pemecahan masalah sosial untuk kepentingan masyarakat dengan prinsip keadilan dan kesejahteraan umum. Dan kebijakan tersebut setidaknya harus memenuhi empat hal penting, yaitu; (1) taraf hidup masyarakat meningkat, (2) keadilan terjadi: oleh hukum, keadilan sosial, dan kesempatan untuk pencapaian dan penciptaan individu, (3) kesempatan aktif untuk partisipasi masyarakat (dalam membahas masalah, perencanaan, keputusan dan pelaksanaan), dan (4) menjamin pembangunan yang berkelanjutan.”

Dalam mengatasi suatu permasalahan yang muncul, masyarakat harus memahami hakikat kebijakan dan mekanisme penyaluran inspirasi dalam proses penyusunan maupun pembuatan suatu kebijakan publik. Kebijakan publik merupakan rangkaian kegiatan yang terstruktur dilakukan pemerintah dengan melibatkan pihak yang memiliki kepentingan di bidang masing-masing dan berfokus pada tujuan yang telah ditentukan. Sehingga kebijakan publik yang

meliputi; sosialisasi, pelaksanaan, dan proses memantau kebijakan dapat dilakukan dengan efektif (Wahab, 2010). Tahapan pembuatan kebijakan publik menurut William Dun adalah sebagai berikut:

### **1. Tahapan Menyusun Agenda**

Agenda *setting* merupakan langkah yang paling efektif dalam menentukan kebijakan publik. Agenda ini berfungsi untuk menentukan prioritas isu publik yang menjadi topik pembahasan agenda pemerintahan. Isu kebijakan memiliki nama lain permasalahan kebijakan karena sering terjadi ketidaksepakatan antar faktor perencanaan tindakan ataupun pendapat yang tidak sejalan berkaitan dengan topik permasalahan. Isu-isu kebijakan berisi tentang topik yang akan dibahas sewaktu diskusi, meliputi; perumusan, penjelasan, penelaian serta rumusan pada masalah yang dibahas.

### **2. Tahapan Menyusun Formulasi**

Suatu proses permasalahan yang terdapat dalam agenda kebijakan lalu didiskusikan kembali oleh kelompok orang yang mendapat wewenang menyusun kebijakan. Pada tahap ini, setiap pendapat dapat dipilih sebagai suatu kebijakan yang berfungsi memecahkan permasalahan yang timbul.

### **3. Tahapan Legitimasi**

Langkah untuk menyusun rencana kebijakan dengan cara melakukan diskusi tentang kebijakan yang akan digunakan oleh masyarakat. Langkah ini dilakukan oleh orang yang memiliki wewenang untuk menyusun kebijakan.

### **4. Tahapan Evaluasi**

Secara umum evaluasi kebijakan dapat diartikan sebagai kegiatan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Evaluasi kebijakan tidak dilakukan di tahap akhir, namun dilakukan pada saat menyusun kebijakan. Sehingga, tahapan ini berisikan tentang langkah untuk merumuskan masalah kebijakan, program yang akan dibentuk untuk memecahkan masalah yang timbul, dan yang terakhir adalah pelaksanaan

untuk mengevaluasi dampak yang ditimbulkan dengan adanya kebijakan baru.

Terdapat empat hal yang berkaitan dengan kebijakan publik menurut Tahir (2014), yakni; “Pertama, tujuan atau kegiatan yang berorientasi, tujuan haruslah menjadi perhatian utama perilaku acak atau peristiwa yang tiba-tiba terjadi. Kedua, kebijakan merupakan model tindakan pejabat pemerintah mengenai keputusan diskresinya secara terpisah. Ketiga, kebijakan harus mencakup apa yang sebenarnya dilakukan atau dikatakan oleh pemerintah akan mereka lakukan. Keempat, bentuk kebijakan publik dalam bentuk positifnya didasarkan pada ketentuan dan kewenangan hukum.” Kebijakan publik memiliki tujuan agar masyarakat memiliki hidup yang sejahtera.

Berdasarkan penjelasan para ahli tersebut mendapatkan kesimpulan bahwasannya kebijakan ialah serangkaian konsep dalam upaya memecahkan masalah yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk bertindak dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya kebijakan tersebut diharapkan dapat mencapai sasaran tujuan tertentu.

### **2.2.2 Implementasi Kebijakan Publik**

#### **1. Pengertian Implementasi**

Menurut Mustari (2015:139) menyatakan bahwasannya “implementasi adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan untuk mengikuti suatu keputusan. Suatu keputusan yang dimaksud adalah untuk mencapai tujuan atau sasaran dari kebijakan tersebut. Untuk mewujudkan capaian tersebut, diperlukan serangkaian kegiatan secara maksimal.”

Jones dalam Kusumanegara (2010:138) menyatakan bahwasannya “implementasi merupakan aspek penting dari seluruh proses lahirnya kebijakan. Namun, sebagian besar dari kita berpikir bahwa setelah kebijakan disahkan oleh otoritas, kebijakan tersebut akan secara otomatis diterapkan, dan hasilnya akan mendekati apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan operasionalisasi atau tahapan penting dari berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran

tertentu.”

Tahir (2014:58) menyatakan bahwasannya “tujuan implementasi kebijakan adalah untuk menetapkan arah, agar tujuan kebijakan publik dapat terwujud sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. Seluruh proses penetapan kebijakan baru dapat dimulai ketika tujuan dan sasaran umum sebelumnya telah dirinci, sehingga program-program yang telah dirancang dan dana yang telah dialokasikan mampu mewujudkan sasaran dan sesuai dengan sasaran.”

Implementasi kebijakan ialah salah satu tahap dalam memutuskan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Rencana kebijakan yang telah disusun dengan optimal tidak akan berjalan sesuai tujuan apabila pelaksanaan implementasi tidak dilakukan secara maksimal. Sehingga, dalam menentukan kebijakan publik diperlukan pertimbangan dari berbagai faktor. Hal ini dimaksudkan supaya kebijakan yang telah terbentuk dapat berjalan dengan optimal.

Dari pernyataan di atas dapat diambil kesimpulan bahwasannya implementasi kebijakan publik ialah langkah untuk mewujudkan hasil dari kesepakatan yang telah disetujui, supaya tujuan dari kebijakan publik dapat berjalan dengan optimal dan sesuai sasaran yang ditentukan. Implementasi kebijakan harus mempunyai pedoman yang tepat untuk mengarahkan tindakan apabila menghadapi situasi khusus yang ditemukan ketika melaksanakan kebijakan tersebut.

## **2. Model Implementasi Kebijakan**

### **A. Model Charles Jones**

Jones dalam Mustari (2015:155–156) menyatakan bahwa “implementasi kebijakan adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk menjalankan suatu program dengan memperhatikan tiga kegiatan utama”, yakni:

- a. Langkah yang berfungsi untuk menyusun serta menata ulang sumber daya yang telah tersedia, supaya program dapat berjalan dengan optimal.

- b. Interpretation, yakni memaknai program supaya menjadi rencana dengan arah yang tepat serta dapat dilakukan dengan optimal.
- c. Aplikasi terkait dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Model yang dikemukakan oleh Charles Jones memiliki kesamaan dengan model yang dipaparkan oleh Jan Merse dan Warwick yakni tentang faktor kapabilitas organisasi, informasi, dukungan komunitas dan potensi berbagi. Namun, model Jan Merse terdapat konsep kebijakan yang memiliki pengaruh terhadap implementasi Sulistyastuti (2012:95).

### **B. Model Edward III**

Fokus masalah penelitian ini berorientasi pada masalah penelitian, yaitu implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat ditinjau dengan menggunakan empat variabel penting dalam implementasi tersebut yang dikemukakan oleh EDWARD III, yaitu “komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi”.

Menurut Carl Hovland Janis dan Kelley dalam buku Ilmu Komunikasi (Riswandi 2009:1) menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses melalui dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata dengan tujuan atau membentuk perilaku orang-orang lainnya.” Sedangkan menurut Stoner dkk (1995:24) menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia. Komunikasi langsung berarti komunikasi yang disampaikan tanpa campur tangan dari seorang mediator atau perantara, sedangkan komunikasi tidak langsung berarti sebaliknya.”

Komunikasi ialah faktor yang paling penting dalam kegiatan berinteraksi, dikarenakan komunikasi memiliki keterkaitan antara proses menyampaikan informasi, gagasan, aturan yang ditetapkan dengan

menggunakan sarana yang telah ditentukan (Anwar Arifin, 2000:5). Implementasi kebijakan dapat berjalan dengan optimal apabila telah mengetahui tindakan yang akan dilakukan. Dalam melakukan implementasi kebijakan yang baru, maka diperlukan petunjuk yang jelas dan mudah dipahami agar tidak terjadi kekeliruan.

Berdasarkan pemaparan materi di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasannya, pengertian dari komunikasi ialah proses untuk menyampaikan informasi yang dilakukan secara verbal maupun non verbal melalui symbol atau isyarat yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi merupakan ukuran sejauh mana kebijakan dengan bentuk peraturan mampu disampaikan secara jelas dengan persepsi yang sejalan dan mampu dilaksanakan dengan konsisten Menurut Edward III, terdapat 3 hal yang perlu diperhatikan saat proses komunikasi tentang kebijakan yakni; penyampaian, konsisten dan *clarity*. Dalam Sudarsono, (2011: 90-92) memiliki pendapat bahwasannya implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 variabel, yakni;

**1. Komunikasi**, keberhasilan komunikasi dapat dilihat dari komunikasi yang berjalan lancar, dikarenakan komunikasi yang lancar akan memudahkan kelancaran implementasi serta tepat sasaran.

Menurut Carl Hovland Janis dan Kelley dalam buku Ilmu Komunikasi (Riswandi 2009:1) menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses melalui dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata dengan tujuan atau membentuk perilaku orang-orang lainnya.” Sedangkan, menurut Stoner dkk (1995:24) “komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia. Komunikasi langsung berarti komunikasi yang disampaikan tanpa campur tangan dari seorang mediator atau perantara, sedangkan komunikasi tidak langsung berarti sebaliknya.”

**a. Penyaluran komunikasi**

Syarat utama implementasi ialah sebelum melakukan tindakan diharuskan untuk mengetahui tindakan yang akan dilakukan. Perintah kebijakan diwajibkan untuk disampaikan pada personel yang dianggap mampu menjalankan tugas sebelum. Oleh sebab itu, komunikasi yang disampaikan harus bersifat akurat serta mudah dipahami dengan tepat oleh pelaksana. Namun, pada kenyataannya seringkali keputusan yang telah disusun tidak dapat berjalan sesuai dengan rencana.

**b. Kejelasan komunikasi**

Kebijakan implementasi dapat dijalankan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan apabila petunjuknya jelas dan mudah untuk dipahami. Namun, bila petunjuk tersebut tidak jelas maka pelaksana akan bingung untuk melakukan implementasi yang tepat. Faktor yang menyebabkan ketidakjelasan implementasi ialah karena terdapat beberapa pihak tidak setuju dengan implementasi maupun kebijakan yang sudah ditetapkan. Faktor lainnya yang mempengaruhi kejelasan dalam komunikasi ialah karena terdapat beberapa individu yang merasa berkuasa sehingga memiliki pandangan yang berbeda.

**c. Konsistensi Komunikasi**

Pengertian konsistensi berarti kebijakan dapat berjalan secara optimal apabila dilakukan secara konsisten dan memiliki kejelasan. Isi dari konsistensi ialah; respon/tanggapan, pendapat pihak yang memiliki keterkaitan supaya melakukan kebijakan dengan jelas dan sesuai dengan pedoman yang telah disusun. Implementasi dapat dikatakan efektif apabila kebijakan yang dilaksanakan mampu dilakukan secara konsisten dan pihak pelaksana tidak merasa kebingungan. Namun, apabila instruksi yang diberikan kurang jelas maka pihak pelaksana akan merasa kebingungan dan tidak mampu

melaksanakan tugas dengan konsisten, sehingga hal ini akan menimbulkan tindakan dengan penafsiran berbeda..

2. **Sumber daya**, jika implementator kekurangan sumber daya untuk melakukan kegiatan implementasi maka kegiatannya tidak akan berjalan dengan optimal. Oleh sebab itu, perintah implementasi perlu disampaikan dengan jelas, namun hal itu akan sia-sia apabila tim pelaksana kekurangan sumber daya. Kekurangan sumber daya dapat menyebabkan sebuah implementasi terancam gagal.

Menurut Wirawan (2012:1) menyampaikan bahwa “Sumber daya manusia (SDM) adalah sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya lainnya akan menganggur (idle) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.” Sedangkan menurut Edy (2011: 3) menyatakan bahwa “sumber daya manusia adalah sumber daya manusia dan merupakan kekuatan. Pendapat ini relevan dalam kerangka pemikiran bahwa untuk menjadi kekuatan, sumber daya manusia harus ditingkatkan kualitas dan kompetensinya.”

Sumber daya ialah potensi yang terdapat dalam unsur kehidupan tertentu. Berikut ini ialah unsur penting yang terdapat dalam sumber daya;:

- a. **Kualifikasi yang cukup**

Dalam KBBI (2001) menjelaskan “pengertian kualifikasi adalah keahlian yang diperlukan untuk melakukan sesuatu, atau menduduki suatu jabatan tertentu. Jadi, kualifikasi mendorong seseorang untuk memiliki keterampilan atau keahlian khusus.”

SDM berperan sebagai pelaksana kebijakan, dimana SDM dengan kuantitas cukup akan memenuhi kualifikasi dalam menjalankan kebijakan yang telah ditentukan. Namun, yang perlu diperhatikan adalah kuantitas besar tidak akan berpengaruh pada implementasi apabila pengetahuan yang dimiliki masih belum cukup

memadai, tetapi jumlah pelaksana sedikit namun memiliki pengetahuan memadai juga akan mempengaruhi jalannya implementasi. Jadi, maksud dari pernyataan tersebut adalah antara jumlah pelaksana dan pengetahuan yang dimiliki juga harus seimbang.

#### **b. Kewenangan**

Menurut Ateng Syafrudin (2000) menjelaskan bahwa “perbedaan pengertian kewenang dan wewenang, kewenang (*authority gezag*) adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang bersumber dari kekuasaan yang diberikan oleh undang-undang, sedangkan kewenangan (*competence bevoegheid*) hanya menyangkut suatu onderdeel (bagian) hanya otoritas tertentu. Di dalam otoritas ada kekuatan (*rechtsbevoegheden*).”

Prajudi Atmosudirdjo (2001:29) mengemukakan tentang pengertian wewenang yakni “Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari Kekuasaan Legislatif (diberikan oleh undang-undang) atau dari Kekuasaan Eksekutif/Administratif. Kewenangan adalah kekuasaan atas sekelompok orang tertentu atau kekuasaan atas suatu wilayah pemerintahan (atau bidang urusan) tertentu yang bersifat bulat, sedangkan kewenangan hanya menyangkut bagian-bagian tertentu saja. Di dalam otoritas ada kekuasaan. Wewenang adalah kekuasaan untuk melakukan suatu perbuatan hukum publik.”

Wewenang tidak hanya berfungsi untuk menentukan keputusan pemerintah (*bestuur*), namun juga terlibat dalam proses melaksanakan tugas, serta melakukan distribusi sesuai dengan undang-undang. SDM memiliki kewenangan untuk melakukan kebijakan yang telah disepakati.

#### **d. Informasi**

Informasi merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam pengaplikasian implementasi suatu kebijakan. Bagi SDM

informasi diperlukan untuk melakukan kebijakan yang sudah ditentukan. Informasi pelaksanaan kebijakan dalam hal ini ialah seluruh informasi dalam bentuk tulisan ataupun pesan, referensi, serta petunjuk pelaksanaan yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan.

Menurut Buckland (2003:3) dalam Pendit mendefinisikan “informasi yakni segala bentuk pengetahuan yang terekam. Ini artinya informasi dapat ditemukan dalam berbagai bentuk media baik cetak maupun noncetak”. Sedangkan menurut Sutanta (2011:10) “informasi adalah hasil pengolahan data sehingga menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan dasar dalam pengambilan keputusan”. Dari pemaparan materi tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasannya informasi ialah pengetahuan yang memiliki makna serta berguna bagi seseorang yang akan menggunakannya untuk mengambil keputusan.

#### **e. Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana ialah keseluruhan alat dan tempat yang berfungsi untuk menunjang kegiatan pelaksanaan kebijakan dan memberi dukungan secara langsung berkaitan dengan tugas yang dilaksanakan. Menurut Moenir (2006) memaparkan bahwasannya “sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama atau alat langsung untuk mencapai tujuan, misalnya tempat tidur, toilet, tempat sampah, dan lain-lain. Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: keadaan lingkungan sekitar ruang perawatan”.

Sarana dan prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas yang memudahkan kinerja untuk mencapai suatu tujuan tertentu, Sedangkan menurut Subroto dalam Arianto (2008) menjelaskan bahwa “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memperlancar

pelaksanaan suatu usaha, yang dapat berupa benda atau uang”. Sedangkan pengertian infrastruktur menurut Jayadinata dalam Juliawan (2015:5) menjelaskan bahwasannya “infrastruktur merupakan faktor potensial yang sangat penting dalam menentukan arah dan masa depan pembangunan”.

3. **Disposisi**, adalah karakteristik yang harus dimiliki oleh implementator, memiliki; komitmen, sifat demokrasi dan jujur. Namun, implementator yang memiliki pandangan berbeda dengan ketentuan kebijakan maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif.

Sedangkan menurut Kuntjojo (2009:32) menyatakan disposisi adalah perilaku khusus individu (ciri khas) dalam memberikan respon stimulus sehingga akan terbentuk perilaku yang ekspresif maupun adaptif.

Namun berbeda dengan Howard dan Miriam (2004:304) menyatakan bahwasannya disposisi ialah karakter unik yang terdapat dalam diri seseorang sehingga menjadi ciri khas yang mudah untuk dikenali. Orang yang memiliki karakter konsisten dan bertanggung jawab akan menjadi ciri khas orang tersebut.

Dari definisi-definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa disposisi adalah karakteristik kepribadian yang dimiliki oleh seseorang, sehingga menghasilkan perilaku yang menjadi ciri khas mereka. Orang lain tidak akan pernah bisa meniru kepribadian orang lain karena setiap kepribadian memiliki ciri khas yang unik.

Menurut Winarno (2004: 142) apabila pelaksana melakukan suatu tugas yang diberikan dengan seksama maka dapat diartikan bahwa terdapat suatu hal yang menjadi pendukungnya. Pelaksana yang memiliki rasa bertanggung jawab akan melaksanakan kebijakan yang diberikan sesuai dengan perintah yang tertera, namun apabila para pelaksana kurang memiliki rasa bertanggung jawab dan memiliki pemikiran tersendiri maka akan timbul sikap selektif dan cenderung mengabaikan.

**4. Struktur birokrasi**, memiliki sebuah aspek yang dikenal dengan istilah *standard operating procedure* (SOP). Namun, SOP yang terlalu rumit akan berdampak pada lemahnya pengawasan serta menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel. SOP dapat menghambat implementasi pada kebijakan baru apabila prosedurnya terlalu rumit, karena setiap kebijakan baru perlu adanya adaptasi dari para pelaksana. Namun, di sisi lain keuntungan dari adanya SOP ialah setiap pekerjaan akan memiliki prosedur perencanaan yang telah terstruktur dan akan memiliki kontrol yang bagus, sehingga pekerjaan yang dilakukan akan dipenuhi dengan rasa tanggung jawab.

Birokrasi ialah salah satu alat pemerintah yang membantu kelancaran pelayanan publik, karena adanya birokrasi akan memudahkan pelayanan dan masyarakat memiliki kesejahteraan yang terjamin. Dari pemaparan materi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasannya birokrasi merupakan lembaga pemerintah yang mengawasi pelaksanaan kebijakan publik dan menampung seluruh aspirasi maupun kebutuhan masyarakat secara umum. Oleh sebab itu, sikap proporsional dan profesional harus dimiliki oleh setiap lembaga birokrasi, namun bila sikap tersebut tidak terlaksana dengan baik maka akan timbul hal-hal yang tidak diinginkan seperti; korupsi, kolusi dan nepotisme (Dida 2015: 86).

Ripley dan Franklin dalam Winarno (2012: 149-160) memparkan 6 birokrasi yang terdapat di Amerika Serikat, yakni:

1. Birokrasi berguna untuk memenuhi kebutuhan publik (public Affairs).
2. Birokrasi ialah lembaga yang sifatnya dominan dalam proses pelaksanaan kebijakan publik.
3. Birokrasi mempunyai beragam tujuan yang berbeda.
4. Birokrasi memiliki fungsi yang sifatnya kompleks dan luas.
5. Birokrasi tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh pihak lain.

### **C. Model Model Van Meter dan Van Horn**

Model ini ialah model klasik yang pertama kali dikenalkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn. Model ini mengasumsikan bahwasannya implementasi kebijakan berjalan linier dari kebijakan publik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik Mustari (2015: 150). Selanjutnya, Van Meter dan Van Horn dalam Anggara (2014: 242–243) menyatakan bahwasannya terdapat 6 variabel (kelompok variabel) yang perlu diperhatikan dikarenakan akan berdampak pada keberhasilan implementasi, yakni:

- a. Tujuan dan standar kebijakan mudah dipahami, yakni rincian mengenai tujuan yang akan dicapai melalui kebijakan dengan cara menukur ketersediaan sumber daya (Dana untuk pelaksanaan implementasi).
- b. Kualitas hubungan antar organisasi. Implementasi yang sukses seringkali membutuhkan prosedural yang kompleks supaya implementasi sesuai dengan standar.
- c. Karakteristik dari lembaga/organisasi pelaksana, yakni kompetensi pelaksana, sikap pelaksana selama proses pelaksana dukungan yang didapatkan dari pihak legislaatif maupun eksekutif oleh lembaga yang bertanggung jawab menyusun kebijakan.
- d. Lingkungan politik, sosial dan ekonomi meliputi; ketersediaan dana, dampak dari sosial ekonomi yang tersedia, respon yang diberikan publik terhadap kebijakan, dukungan sewaktu pelaksanaan implementasi.
- e. Disposisi/tanggapan yang diberikan oleh pelaksana, meliputi; wawasan serta pemahaman tentang kebijakan, serta sikap yang ditunjukkan sewaktu proses implementasi kebijakan.

#### **2.2.3 Sistem Informasi Administrai Kependudukan**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) tercantum dalam Permendagri No. 95 Tahun 2019 tentang “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)” menyatakan bahwa “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan, penerbitan dokumen, dan data kependudukan

melalui pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya”. SIAK ialah suatu sistem informasi berbasis teknologi pada bidang administrasi penduduk. SIAK memiliki fungsi untuk mengetahui pemecahan masalah data kependudukan yang timbul dari pengelolaan secara online maupun konvensional. Selain itu, manfaat dari SIAK meliputi; SIAK dapat mengelola rumusan statistik kebijakan yang akan dirumuskan, strategi yang tepat untuk program pelaksanaan di bidang pembangunan, jumlah dan keahlian yang dimiliki penduduk dan beberapa hal lain yang dibutuhkan untuk menunjang data pembangunan.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang “Pelaksanaan” serta Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang “Administrasi Kependudukan”, tujuan pengelolaan SIAK ialah terjadinya peningkatan pendataan penduduk dan catatan sipil, ketersediaan data maupun informasi berskala nasional dan daerah tentang catatan penduduk dan sipil yang akurat serta mudah diakses agar data lebih mudah dikoneksikan dengan sistem yang lain namun tetap bersifat rahasia.

Menurut Soemartono dan Hedrastuti (2011:160) menyatakan bahwa SIAK ialah suatu sistem informasi yang berbasis informasi komunikasi agar pengelolaan kependudukan dapat terorganisir. Sedangkan, menurut Hasibuan (2006:66) menyatakan SIAK merupakan sistem yang tersusun karena didasari oleh suatu standar khusus dengan tujuan administrasi kependudukan lebih tertata. Berikut ini adalah tujuan SIAK:

- a. Peningkatan kecepatan serta ketepatan bagi layanan masyarakat yang membutuhkan informasi maupun produk kependudukan, misalnya pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta lahir, kartu identitas anak dan lainnya.
- b. Meningkatkan keamanan sistem kependudukan.
- c. Meningkatkan pengetahuan aparat pemerintah daerah untuk menangani pendaftaran kependudukan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah menjadi kebutuhan primer pemerintah.

- d. Menjadikan pendataan nasional lebih beragam, penyajian data kependudukan dan pelayanan yang mengacu pada standar unsur kependudukan, terbentuknya jaringan informasi kependudukan antar kecamatan, kabupaten/kota, provinsi maupun pusat.

#### **2.2.4 Kartu Identitas Anak**

Semenjak tahun 2016 seluruh anak diwajibkan memiliki KTP dalam bentuk Kartu identitas anak (KIA). KIA merupakan tanda pengenal yang sifatnya resmi guna dijadikan bukti bahwa anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Kartu ini dikeluarkan oleh DUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota) setempat. Tujuan KIA adalah terjadinya kemudahan mendata jumlah anak, memberikan perlindungan pada anak, serta terpenuhinya hak konstitusional anak sebagai warga negara. KIA terbit dengan 2 versi yakni usia 0 sampai dengan 5 tahun (masa berlaku 1 hari sebelum anak menginjak usia 5 tahun) dan usia 5 sampai dengan 17 tahun (masa berlaku 1 hari sebelum anak menginjak usia 17 tahun). Selain itu, penerbitan KIA dibagi 2 jenis yakni; KIA bagi WNI dan KIA bagi WNA yang berusia kurang dari 17 tahun serta belum menikah.

KIA dapat memudahkan pemerintah dalam melihat data perkembangan anak dan pemberian jaminan sosial bagi anak. Sehingga, dengan adanya KIA pemerintah berharap agar terjadi perlindungan hukum bagi anak dan memiliki jaminan kesehatan maupun pendidikan. Sehingga, pemerintah berharap orang tua bersedia melakukan koordinasi untuk membuat KIA bagi anaknya, karena anak memiliki hubungan darah dengan orang tuanya dan anak merupakan tolak ukur berjalannya hukum yang berlaku pada suatu negara. Anak merupakan subjek hukum yang memerlukan hak pengakuan dari orang tua serta legalitas hukum dalam bentuk pencatatan identitas anak. Oleh sebab itu, pemerintah telah mengatur konvensi hak anak dalam Keputusan Presiden No, 36 Tahun 1990. (Soetodjo, 2006:5).

Pendaftaran identitas kelahiran anak merupakan hal terpenting dalam hukum, karena pada dasarnya identitas nasional merupakan tahapan pelaksanaan

nilai tumbuh kembang pada aspek kehidupan bangsa yang menjadi ciri khas suatu negara. Oleh sebab itu, dengan adanya identitas nasional akan menimbulkan ciri khas suatu negara yang disebut dengan atribut nasional.

Hambatan hambatan yang terjadi dalam pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Ambulu yaitu kurang tanggapnya orang tua dalam pembuatan KIA dan lokasi pembuatan KIA yang jauh. Upaya yang dilakukan petugas yaitu mensosialisasikan program kartu identitas anak dengan berkerjasama dengan pemerintah desa setempat, bidan dan pihak sekolah untuk menyampaikan informasi mengenai fungsi dari KIA. Untuk lokasi kantor kecamatan yang jauh, petugas juga menerima pengajuan kolektif yang dikoordinatori oleh tiap-tiap sekolah. Prosedural atau langkah saat proses pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak Di Kantor Kecamatan Ambulu saat memberi pelayanan kepada masyarakat sudah baik dan sudah sesuai dengan SOP karena memiliki kemudahan untuk diakses, dimana pemohon perlu mempersiapkan berkas persyaratan yang telah ditentukan dan langsung diberikan kepada petugas yang berwenang, kemudian petugas mulai mengerjakan berkas di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK). Pemohon akan dijanjikan 15 hari kerja untuk mengambil berkas sesuai SOP yang telah ditentukan oleh Dispenduk Jember.

### **3.2.5 Perlindungan Anak**

Anak merupakan golongan yang paling muda dalam segi usia, jiwa dan perjalanan hidupnya sangat mudah dipengaruhi oleh lingkungan (R.A Kosnan, 2005). Individu disebut sebagai anak apabila ia masih berada pada tahapan tumbuh kembang dan dikatakan menjadi dewasa apabila proses tumbuh kembang itu telah usai, usia individu dapat dikatakan dewasa yakni pada usia 18 tahun (wanita) dan 21 tahun (laki-laki). (Gultom,2017). Pengertian perlindungan anak tercantum dalam Pasal 1 UU No. 35 tahun 2014 tentang “Perubahan“ atas UU No. 23 tahun 2002 tentang “Perlindungan Anak”. Dalam UU No. 23 tahun 2002 menjelaskan “Perlindungan anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat

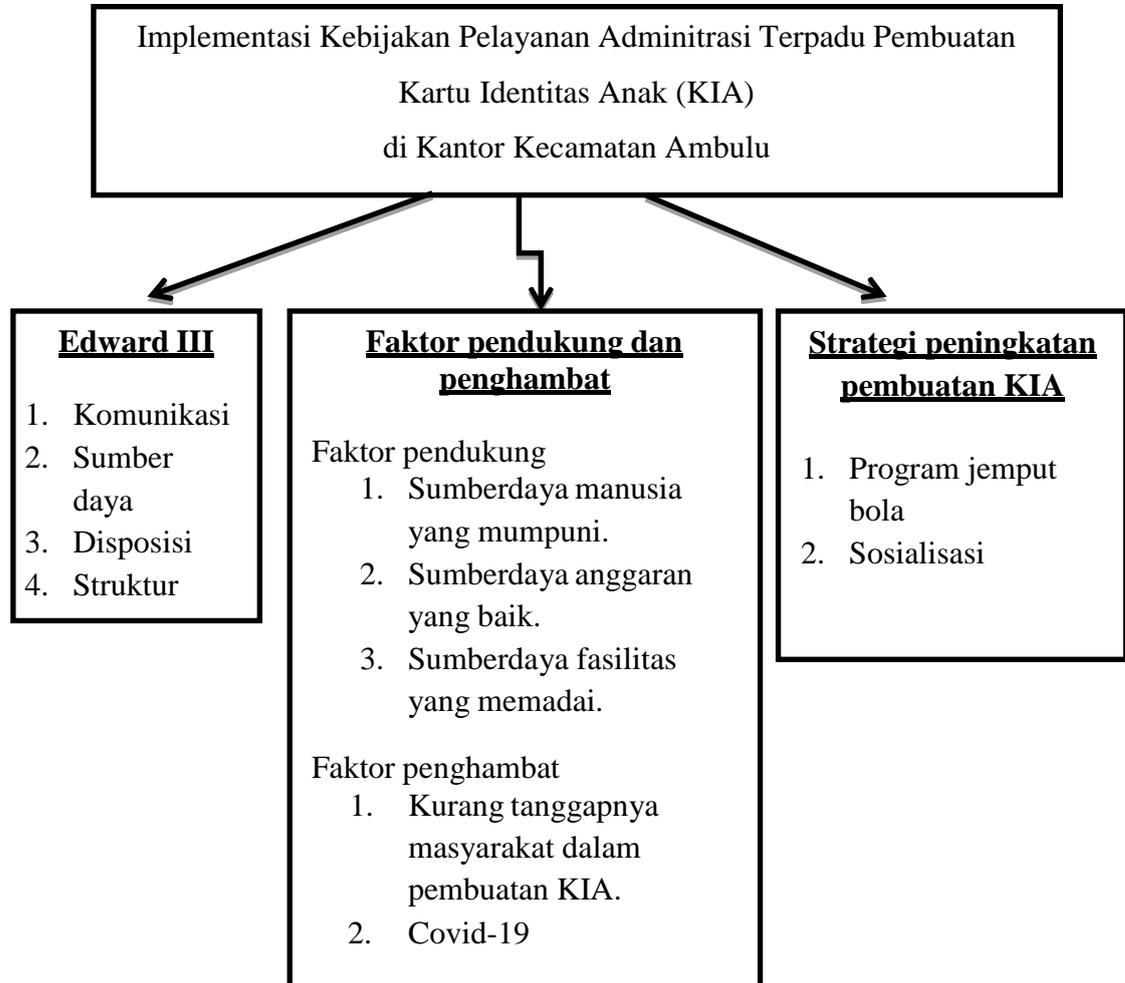
kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Hal ini demi terwujudnya anak Indonesia yang berkualitas, berakhlak mulia dan sejahtera. Upaya perlindungan anak harus dilaksanakan sedini mungkin bahkan sejak anak dalam kandungan sampai dikategorikan dewasa”.

Pentingnya pengakuan serta perlindungan identitas anak ialah untuk mencegah kerugian pada anak, seperti; perlindungan pada proses peradilan, kesejahteraan yang memuat pendidikan dan kesehatan, eksploitasi dan perlindungan bagi anak jalanan. KPAI telah melaksanakan sosialisasi tentang kebijakan dalam undang-undang yang memiliki keterkaitan dengan perlindungan anak, mengumpulkan seluruh data maupun informasi tentang anak, menerima seluruh kritikan dan saran masyarakat, memantau penatalaksanaan undang-undang di masyarakat, serta memberi kritik maupun saran pada presiden supaya hak anak dapat terlindungi dengan optimal (KPAI, 2010). Dalam hal ini peran orang tua dalam mengawasi anak sangat penting. Menurut Supeno (2011), anak adalah SDM yang akan melanjutkan harapan pejuang bangsa dalam mewujudkan pembangunan nasional. Selain itu, anak juga diharapkan mampu untuk menjaga persatuan dan kesatuan negara.

Kasus *human trafficking* ialah kasus yang semakin terjadi akhir-akhir ini, dimana kasus ini ialah kasus penjualan laki-laki dan perempuan untuk kepentingan tertentu. Kasus ini telah melanggar Hak Asasi Manusia (HAM) karena para korban diperjualbelikan untuk dijadikan sebagai budak, eksploitasi seksual atau bahkan diambil organ tubuhnya (UNDOCK, 2015). Kasus perdagangan manusia bukan hanya terjadi di kalangan orang dewasa namun anak-anak juga banyak yang menjadi korban dari perdagangan. Sehingga, kasus ini perlu mendapat perhatian lebih mengingat anak masih belum mampu berpikir dengan bagus dan kekuatan fisik anak yang berbeda dengan orang dewasa. Anak usia dini sangat memerlukan bimbingan orang tua dan pendidikan yang sesuai dengan usianya. Faktor yang mendukung perdagangan manusia pada anak ialah ketidakcukupan ekonomi keluarga, anak ditelantarkan oleh orang tua atau orang tua tidak mengetahui hak yang seharusnya didapatkan oleh anak. Umumnya kasus ini terjadi di daerah pinggiran/pelosok, daerah dengan tingkat kemiskinan yang

tinggi dan tingkat pendidikan yang rendah. Oleh sebab itu, Indonesia bekerja sama dengan UNICEF untuk mencegah terjadinya *Human Trafficking* khususnya *Child Trafficking* untuk mengurangi kesenjangan ekonomi serta memastikan anak memiliki masa depan yang terjamin. UNICEF dan KEMENDIKBUD telah menyusun program dengan fokus utamanya untuk memberikan pendidikan yang tepat bagi anak yang telah putus sekolah, hasil survey ditemukan bahwa anak banyak putus sekolah di provinis Jawa Timur dan Jawa Tengah. Selain itu, untuk kasus anak terlantar pemerintah memberikan pembinaan untuk remaja disertai dengan pendampingan pembina pekerjaan supaya anak dapat memiliki penghasilan tersendiri dan mencegah jumlah anak yang diiteltantarkan oleh orang tua. Selanjutnya, untuk program sadar masyarakat, pemerintah telaah menyusun program tentang pentingnya untuk memenuhi hak anak. Seluruh kampanye program akan disosialisasikan melalui media cetak dan sosial.

### 2.2.6 Kerangka Pemikiran



## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Tipe Penelitian**

Langkah awal sebelum memilih metode penelitian ialah mengetahui jenis penelitian yang akan digunakan, supaya peneliti mendapat pandangan yang jelas serta mempermudah dalam proses analisis data. Metode dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif, yakni dengan memecahkan permasalahan yang muncul dengan melakukan wawancara langsung kepada narasumber.

Menurut Rukin (2019), penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang sifatnya deskriptif serta analisis yang sering digunakan ialah pendekatan induktif. Langkah dalam proses penelitian disesuaikan dengan kejadian di lapangan. Fungsi lain dari landasan teori ialah memberi pandangan latar belakang dan hasil dari penelitian. Penelitian kualitatif lebih banyak mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan sehari-hari, sehingga urutan kegiatan bersifat fleksibel bergantung pada keadaan dan kejadian yang terjadi di lapangan.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ialah tempat untuk dijadikan sebagai objek penelitian, agar menemukan data yang sesuai dengan topik permasalahan yang telah dirumuskan (Moleong, 2017:127). Lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Ambulu, alasan peneliti memilih penelitian di kantor Kecamatan Ambulu karena lokasi yang mudah dijangkau dan lebih mudah mendapatkan sumber data. Sedangkan waktu penelitian ini dimulai pada 25 April 2021 sampai dengan 30 Desember 2021.

#### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian berguna untuk memberi batasan pada objek penelitian yang muncul supaya peneliti berfokus pada topik permasalahan yang tersedia. Pada penelitian ini fokus penelitiannya ialah “Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk” yang objeknya adalah kantor Kecamatan Ambulu.

### 3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini dipilih dengan *purposive*, yakni dengan mempertimbangkan subjek penelitian dengan tujuan tertentu Sugiyono (2019:287). Sumber data dalam sebuah penelitian dibagi menjadi 2, yakni;

1. Sumber data primer, yakni data yang didapatkan secara langsung dari sumbernya, biasanya dilakukan dengan wawancara dan mengamati secara langsung di lapangan. Orang yang dimintai informasi disebut dengan informan dan pemilihan informan harus disesuaikan dengan pengetahuan yang dimiliki tentang permasalahan dalam topik penelitian.
2. Sumber data sekunder, yakni data yang tidak diperoleh secara langsung atau dalam kata lain bukan dari usaha yang dilakukan sendiri, biasanya didapatkan dengan mencari data dari buku, jurnal, internet atau sumber informasi yang lain. Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang berasal dari referensi buku dan beberapa pihak yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

Menurut Sugiyono (2019:296) teknik pengumpulan data ialah salah satu langkah yang penting sebelum mengumpulkan data, karena pada dasarnya setiap penelitian memiliki tujuan pokok yakni mengumpulkan data. Penelitian yang langsung dilakukan tanpa menentukan teknik pengumpulan data yang sesuai akan berakibat pada data tidak sesuai dengan standar yang tersedia. Pengumpulan data memiliki beragam cara, sumber dan langkah. Berikut ini ialah langkah yang terdapat dalam penelitian ini, yakni;

#### a. Teknik Observasi

Tujuan dilakukan observasi ialah melihat secara langsung kejadian di lapangan tentang pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak yang objeknya dikantor Kecamatan Ambulu. Menurut Sugiyono (2014:64) Metode observasi ialah pengetahuan yang akan dijadikan sebagai dasar sebelum melakukan penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan berbagai alat yang dapat membantu proses penelitian.

#### b. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan langkah dalam mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan secara lisan sehingga informan akan langsung menjawab. Wawancara dalam penelitian ini merupakan jenis wawancara terstruktur sebagaimana menurut Sugiyono (2019:305) Wawancara terstruktur digunakan apabila peneliti telah mengetahui informasi yang diperlukan. Sehingga, sebelum melaksanakan wawancara, peneliti harus mempersiapkan pertanyaan tertulis untuk ditujukan kepada informan.

#### c. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang tersedia di lapangan supaya peneliti lebih mudah mendapatkan gambaran sebelum melakukan penelitian. Peran dari studi dokumen dalam penelitian kualitatif ialah berguna untuk melengkapi metode observasi serta wawancara (Sugiyono, 2019:314).

### **3.5 Teknik Pengumpulan Informan**

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yang merupakan teknik mengambil sampel dengan pertimbangan yang telah ditentukan Sugiyono (2019:289). Tujuan dari teknik ini ialah mendapatkan informasi dari sumber yang ditentukan maupun dari sumber yang tidak tercantum dalam ketentuan penelitian Moleong (2013:165).

Pada penelitian kualitatif ini informan terbagi menjadi dua jenis. Dasar penentuan Informan yaitu 1) informan inti merupakan orang yang terlibat secara aktif dalam masalah tersebut dan mengetahui secara keseluruhan tentang masalah. Informan tersebut ditetapkan karena merupakan informan yang benar-benar mengetahui Kantor Kecamatan Ambulu. Informan yang dijadikan kajian penelitian sehingga mampu memberikan informasi yang mendalam dan rinci. 2) Informan tambahan merupakan informan baru, bila didalam penelitian nanti masih kekurangan data atau informasi yang dibutuhkan.

Penentuan informan yang dipilih pada penelitian ini berjumlah 4 orang, terdiri dari seorang informan inti dan 3 orang informan tambahan. Adapun

informan tersebut antara lain : Informan ini dibutuhkan untuk mengetahui kondisi tentang pelayanan administrasi terpadu pembuatan kartu identitas anak yaitu kasi pelayanan umum kecamatan sebagai informan inti, staff pelayanan umum dan 2 dua wali murid/masyarakat pembuat KIA sebagai informan tambahan. Teknik pengumpulan informan dikembangkan dengan mengikuti rekomendasi. Penentuan informan yang dipilih pada penelitian ini berjumlah 4 orang. Adapun informan tersebut antara lain:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Markatin Eko Rini, S.Sos	Kasi Pelayanan Umum
2.	Setiya Cuwung	Staff Pelayanan Umum
3.	Herlina Kusumawati	Wali Murid/Masyarakat pembuat KIA
4.	Sriyana	Wali Murid/Masyarakat pembuat KIA

Sumber : wawancara pada tanggal 21 april 2021

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:290) analisis data merupakan proses mengumpulkan dan menyusun data secara sistematis. Data yang didapatkan dari proses penelitian akan disusun, dijabarkan setiap kategori, dan setelah selesai akan diambil sebuah kesimpulan agar mudah dipahami oleh orang lain dan diri sendiri. Menurut Miles dkk (2014:31-33) pada analisis data kualitatif memiliki 3 alur kegiatan yang dilakukan secara bersamaan, yakni; *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing atau Verifications*.

#### 1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilah data, membuat ringkasan, menyusun abstrak, serta mengubah data mendekati bagian yang ditemukan dari data primer maupun sekunder. Pada bagian ini peneliti memilih kembali data yang dianggap penting untuk dipisahkan menjadi setiap kategori dan diuraikan kembali, sehingga akan terbentuk sebuah penelitian yang berisi tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Ambulu.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah menyusun kembali data di lapangan agar data lebih mudah dipahami. Pada tahapan ini, peneliti telah menyusun sebuah data yang ditemukan di lapangan supaya bersifat relevan dan mempunyai pemahaman yang mudah dipahami oleh pembaca. Hasil penelitian dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian naratif yang berisi tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Ambulu.

## 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu proses penting dalam penelitian, karena pada proses ini seorang analis kualitatif akan melakukan kegiatan mencatat kembali data yang ditemukan dan menghubungkan setiap variabel yang ditemukan. Hasil dari kesimpulan bergantung pada data yang di dapatkan di lapangan, pengelolaan, serta kemampuan peneliti untuk menganalisis ulang data. Hasil analisis peneliti serta temuan peneliti diperkuat dengan adanya bukti berupa foto di lapangan, dokumen resmi di kantor Kecamatan Ambulu, serta transkrip wawancara informan penelitian seperti transkrip wawancara dengan petugas kecamatan dan juga transkrip wawancara dengan masyarakat yang sudah dipilih sebagai informan.

### **3.7 Uji Keabsahan Data**

Triangulasi atau kredibilitas merupakan mengecek ulang data yang didapatkan peneliti. Sugiyono (2016) memaparkan bahwa triangulasi dibagi menjadi 3 jenis, yakni:

#### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber berfungsi menilai kredibilitas data melalui pengecekan ulang data yang telah didapatkan. Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan tiga sumber data dengan cara mendeskripsikan ulang, membagi menjadi setiap kategori supaya lebih mudah untuk dianalisis. Setelah data selesai dianalisis, peneliti dapat menarik sebuah

kesimpulan. Dalam hal ini peneliti akan mengajukan berbagai macam pertanyaan.

## 2. Triangulasi Teknik

Teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan menganalisis data dari sumber yang sama, namun teknik yang digunakan berbeda, contoh; data yang didapatkan dengan cara wawancara akan diolah kembali dalam bentuk observasi maupun dokumentasi. Namun, jika hasil dari teknik ini mendapatkan hasil yang berbeda maka peneliti perlu melakukan pengkajian ulang tentang data yang valid dan tidak. Dalam hal ini peneliti akan melakukan perbandingan dengan berbagai sumber data.

## 3. Triangulasi waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas sebuah data, sehingga dalam beberapa referensi menjelaskan bahwa wawancara yang dilakukan di pagi hari akan mendapatkan data yang konkrit karena pada pagi hari informan memiliki energi ekstra. Keabsahan sebuah data dapat diuji dengan mengecek kembali data yang didapatkan dari wawancara, observasi dan teknik lain di waktu yang berbeda. Namun, bila uji data tersebut mendapatkan hasil yang berbeda maka peneliti perlu mengkaji ulang data tersebut hingga hasil yang didapatkan benar-benar sesuai dengan tujuan dari penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan seluruh informan untuk menguji kredibilitas data mengenai implementasi sistem informasi administrasi kependudukan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Ambulu. Dari data yang telah ditemukan di lapangan peneliti akan mendeskripsikan ulang dan membedakan menjadi beberapa kategori agar lebih mudah untuk dipahami.

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Profil Kecamatan Ambulu**

Ambulu adalah sebuah kota kecil yang terletak 12 km dari wisata pantai watu ulo dikabupaten Jember provinsi Jawa Timur, wilayah kecamatan ini perbatasan dengan samudra hindia dengan tiga pantai yang terkenal yaitu pantai watu ulo, pantai payangan dan pantai papuma. Wilayah Ambulu mempunyai luas wilayah 104,56 km<sup>2</sup> dengan ketinggian rata-rata 35 m diatas permukaan laut. Kecamatan Ambulu terdiri dari tujuh desa yaitu desa Ambulu, desa Kranganyar, desa Tegalsari, desa Sabrang, desa Sumberejo, desa Andongsari dan desa Pontang. Desa Ambulu mempunyai luas 504 Ha. Desa Karanganyar luas wilayah 923 Ha. Desa Tegalsari adalah desa terkecil yang luas wilayahnya 422 Ha. Desa Sabrang luas wilayah 4.436 Ha. Desa Sumberejo luas wilayah 1.871 Ha adalah desa terluas dan terbanyak penduduknya yaitu tercatat yang terletak paling ujung selatan. Desa Andongsari luas wilayah 1.282 dan desa Pontang luas wilayah 999. Kecamatan Ambulu mempunyai jumlah Dusun 27 wilayah, RW 193 RW dan RT 608. Untuk jumlah penduduk menurut jenis kelamin tercatat laki-laki berjumlah 60.198 jiwa dan perempuan berjumlah 58.500 jiwa, jadi jumlah seluruh masyarakat Ambulu tercatat 118.698 jiwa.

Ambulu merupakan kota kecil, akan tetapi merupakan kota teramai di Kabupaten Jember. Ambulu juga merupakan kota kesenian yang memiliki bermacam-macam kesenian yaitu reog ponorogo, jaran kecak, wayang kulit dan lain lain. Hal ini karena banyak ekstrakurikuler sekolah yang dapat mendukung motorik anak dalam kesenian, dan juga komunitas atau sanggar tari yang sudah dikenal diseluruh penjuru karena prestasinya. Selain kesenian Ambulu juga memiliki memiliki aneka kuliner khas ambulu yang bisa buat oleh-oleh serta tempat wisata membuat kota Ambulu ramai ditiap hari.

#### **4.1.1 Visi dan Misi kantor Kecamatan Ambulu**

Visi dan misi Kecamatan Ambulu yaitu sesuai dengan visi dan misi Dinas Kabupaten Jember. Adapun visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

**Visi : Terwujudnya aparatur pemerintah Kabupaten Jember yang professional dan sejahtera.**

Secara dimensional VISI adalah pola pikir yang berfokus pada kesuksesan masa depan. Berdasarkan pemikiran saat ini dan pengalaman masa lalu, visi Badan Pengembangan Kepegawaian dan SDM Kabupaten Jember dirumuskan dalam rangka menerjemahkan dan menggambarkan VISI dan MISI Bupati Jember (VISI: Terwujudnya Masyarakat yang Kreatif, Sejahtera, Religius dan Bermartabat masyarakat jember).

Sedangkan misi Dinas Kabupaten Jember yaitu sebagai berikut:

1. Mewujudkan peningkatan aksesibilitas pelayanan pendidikan dan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau;
2. Mengedepankan partisipasi dan menumbuhkembangkan kreatifitas masyarakat dalam pembangunan;
3. Mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang mengarah pada peningkatan kualitas hidup masyarakat;

Jika kita melihat VISI dan MISI Bupati Jember di atas, maka ada hal penting yang berkaitan langsung dengan tugas dan prinsip Badan Pengembangan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jember. Diantaranya Menyelenggarakan Pemerintahan Berkualitas dengan Prioritas Pembangunan yang Berarah pada Peningkatan Kualitas Aparatur Melalui Pendidikan dan Pelatihan.

#### **MISI Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Jember**

Guna mewujudkan VISI Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Jember, yaitu Terwujudnya Pegawai di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember Yang Profesional Dan Sejahtera. Maka perlu dirumuskan MISI yang harus dilaksanakan dan dijadikan pedoman oleh Badan Kepegawaian Kabupaten Jember untuk 3 (tiga) tahun kedepan (2021-2024).

Sehingga dengan demikian upaya pencapaian VISI akan lebih fokus dan terarah.

**Adapun MISI Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM untuk tiga tahun kedepan ( 2021-2024 ) sebagai berikut :**

1. Meningkatkan sumberdaya aparatur sesuai bidang kompetensinya
2. Mengoptimalkan kinerja aparatur sesuai tugas pokok dan fungsinya
3. Mewujudkan aparatur yang patuh terhadap peraturan kepegawaian
4. Mewujudkan pelayanan kepegawaian yang prima

(<https://bkd.jemberkab.go.id> diakses pada tanggal 15 Juli 2021)

#### **4.1.2 Struktur organisasi kantor Kecamatan Ambulu**

Struktur organisasi adalah suatu hubungan dan susunan antara bagian-bagian dan jabatan-jabatan yang ada dalam organisasi. Struktur organisasi digunakan untuk melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan karena struktur organisasi yang baik merupakan salah satu syarat penting agar suatu organisasi/badan dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya struktur organisasi, dimungkinkan untuk melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda dapat dikoordinasikan dengan baik. Struktur organisasi kantor Camat Ambulu telah dinyatakan dan dijelaskan dengan menekankan wewenang dan tanggung jawab jawab secara jelas dan tegas dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: kantor Kecamatan Ambulu

## **4.2 Implementasi Kebijakan kartu Identitas Anak (KIA) Di Kecamatan Ambulu**

Penyelenggaraan Kartu Identitas Anak perlu ditelaah secara mendalam sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara agar pemberian KTP anak dapat mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Syarat pembuatan KIA berupa fotocopy akta lahir, fotocopy kartu keluarga, fotocopy KTP-elektronik kedua orang tua dan foto anak bagi usia diatas 5 tahun, sedangkan untuk warga negara asing akta kelahiran hanya perlu diganti dengan fotocopy paspor dan surat izin tinggal. Hal tersebut agar semua hak-hak anak baik WNI dan WNA dapat mengakses pelayanan publik dengan baik. Pemohon hanya perlu menyerahkan berkas tersebut ke Kantor Kecamatan Ambulu. Peneliti menggunakan teori Edward III karena terori tersebut dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumberdaya manusia, disposisi dan struktur birokrasi.

### **4.2.1 Komunikasi**

Komunikasi menurut Edward dalam Winarno (2012:174) berkenaan dengan bagaiman kebijakan komunikasi kepada organisasi atau publik dan sikap serta tanggapan dari pihak yang terlibat. Sedangkan pengertian komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari komunikasi dengan komunikan. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan implementasi kebijakan publik. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan harus tepat, akurat dan konsisten. Komunikasi merupakan komponen penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Keberhasilan dari kebijakan dapat dilihat dari komunikasi yang baik. Kebijakan harus disampaikan dengan jelas dan akurat kepada pihak yang terkait, sehingga informasi yang disampaikan dapat difahami dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Ambulu yaitu Ibu Markatin Eko Rini, S.Sos. pada hari Selasa, 13 April 2021 beliau mengungkapkan bahwa :

“Komunikasi yang dilakukan dalam mensosialisasikan kartu identitas anak oleh Kecamatan Ambulu yaitu dengan datang ke setiap sekolah yang rata-rata umur anak dibawah 17 tahun, terutama sekolah taman kanak kanak dan PAUD, yang dimana masih banyak orang tua menunggu anaknya untuk sekolah guna memberikan penjelasan kepada guru dan walimurid tentang pentingnya kartu identitas anak.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Ambulu melakukan sosialisasi kepada wali murid dengan mendatangi kesekolah-sekolah di Kecamatan Ambulu. Dalam proses pelayanan publik orang tua masih menggunakan dokumen Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran, dikarenakan sebagian pihak sekolah masih menerapkan pengurusan administrasi sekolah menggunakan akta kelahiran dan kartu keluarga belum menggunakan KIA.

Selain itu, dalam pelayanan publik orang tua tidak melibatkan anak dalam proses pelayanan publik karena takut kehilangan atau kerusakan dokumen. Sehingga petugas kecamatan berinovasi untuk melakukan sosialisasi kesetiap Sekolah Dasar, Taman Kanak-Kanak dan PAUD. Target utama dalam menyampaikan informasi tentang fungsi pentingnya KIA adalah orang tua wali murid dan guru.

Dalam hal ini perlu adanya konsistensi komunikasi petugas kecamatan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat/walimurid disetiap sekolah di Kecamatan Ambulu. Namun tidak hanya itu petugas juga harus menyampaikan komunikasi secara jelas dan benar kepada masyarakat agar tugas yang dilakukan berjalan dengan baik. Dalam hal ini petugas Kecamatan Ambulu sudah melakukan kerjasama dengan instansi sekolah, agar masyarakat lebih mudah memahami pentingnya pembuatan KIA untuk anak.

Langkah yang telah dilakukan oleh petugas Kecamatan Ambulu dalam upaya menyampaikan komunikasi terkait pembuatan KIA sudah baik karena telah melibatkan lembaga sekolah dalam meningkatkan pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya pembuatan KIA. Dimana lembaga sekolah umumnya dinilai sebagai instansi yang memiliki nilai kepercayaan yang tinggi dalam memberikan wawasan, ilmu pengetahuan untuk kemajuan masyarakat.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan staff pelayanan umum yakni ibu Setiya Cuwung pada tanggal 21 April 2021 yaitu:

“Kami menjelaskan kepada mereka bahwa penting sekali anak yang dibawah umur 17 tahun untuk memiliki KIA karena tujuan dari KIA adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik. KIA juga merupakan upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan anak, dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara Indonesia. Kami juga memberitahu wali murid bahwa persyaratan bisa dikumpulkan melalui pihak sekolah tidak perlu datang ke kantor Kecamatan Ambulu, jadi kita tinggal menerima berkas dari pihak sekolah kemudian akan diproses oleh petugas kecamatan melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh DISPENDUK Jember. Kami juga memberikan nomor telpon kepada walimurid apabila masih kurang paham dalam melakukan proses pembuatan KIA”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa staff pelayanan umum Kecamatan Ambulu telah melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin dimana ia telah menjelaskan kepada walimurid/masyarakat secara jelas dan akurat berdasarkan informasi yang didapat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten (DISPENDUK) Jember agar masyarakat tidak bingung jika ingin mengurus atau membuat KIA.

Berdasarkan pernyataan dari staff pelayanan umum Kecamatan Ambulu juga sesuai dengan pernyataan dari ibu Herlina selaku walimurid pembuat KIA bahwa beliau telah menerima informasi dari staff pelayanan umum terkait pembuatan KIA, hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Herlina pada tanggal 22 April 2021 yaitu:

Komunikasi yang dilakukan petugas kecamatan Ambulu sangat lancar mereka menjelaskan persyaratan dalam pengajuan pembuatan KIA. Mereka juga ramah sekali, mereka juga menjelaskan apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan KIA. Penyampaian tersebut dilakukan ketika saya ada pertemuan walimurid disekolah”

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dapat dilihat bahwa petugas Kecamatan Ambulu cukup jelas, Petugas Kecamatan Ambulu telah mensosialisasikan mengenai tatacara pelayanannya kepada masyarakat terutama dalam hal pembuatan KIA. Komunikasi yang dilakukan

oleh kasi pelayanan umum dan staff pelayanan umum yaitu dengan melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah di Kecamatan Ambulu. Berikut adalah jumlah sekolah yang menjadisasaran sosialisasi kasi pelayanan umum dan staff pelayanan umum terhitung pada tanggal 26 April 2021 sampai dengan 15 Desember 2021.

**Tabel 4.1 jumlah data sekolah yang menjadi lokasi sosialisasi di Kecamatan Ambulu**

No.	Nama Desa/Kelurahan	PAUD	TK	SD
1.	Sabrang	4	6	7
2.	Ambulu	5	11	8
3.	Sumberjo	1	9	11
4.	Tegal Sari	4	2	5
5.	Andong Sari	5	7	6
6.	Karang Anyar	3	4	6
7.	Pontang	5	6	5
	<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>52</b>	<b>48</b>

Sumber : Data referensi kemdikbud.go.id Tahun 2021

Sosialisasi yang dilakukan oleh kasi pelayanan umum dan staff pelayanan umum adalah menyampaikan dan memberikan informasi terkait pembuatan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Ambulu, selain itu kantor Kecamatan Ambulu memberikan brosur sebagai komunikasi secara tidak langsung kepada masyarakat gambar tersebut seperti berikut:



Gambar 4.1 Brosur Informasi Pembuatan KIA

Informasi yang disampaikan berupa manfaat yang diperoleh apabila masyarakat membuat Kartu Identitas Anak. Manfaat tersebut antara lain: bisa digunakan untuk pelayanan publik seperti administrasi sekolah, untuk perbankan (tabungan) anak usia dini, melindungi anak dari perdagangan anak. Selain itu petugas juga menyampaikan persyaratan pembuatan Kartu Identitas Anak yang dapat dikoordinir pihak sekolah atau lembaga. Adapun syarat dalam pembuatan Kartu Identitas Anak WNI adalah sebagai berikut: 1) Fotocopy Kartu Keluarga. 2) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) orang tua. 3) Fotocopy akte kelahiran anak. 4) foto anak usia 5-16 tahun. Sedangkan untuk WNA ditambah dengan Fotocopy paspor dan surat ijin tinggal.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sriyana pada tanggal , beliau mengatakan:

“Petugas menyampaikan informasi kepada saya begitu jelas, saya faham dan proses untuk lanjutannya sangat mudah karena saya tidak bisa bahasa Indonesia petugas menjelaskan dengan menggunakan bahasa jawa. Jadi dengan begitu saya bisa bagaimana cara membuat KIA.”

Berdasarkan observasi peneliti komunikasi yang dilakukan oleh petugas kantor Kecamatan Ambulu bagian pelayanan Kartu Identitas Anak ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu setelah masyarakat mengumpulkan berkas pembuatan Kartu Identitas Anak, petugas melakukan pengentrian data melalui SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) kemudian diupload kembali di Aplikasi Lahbako (sistem percepatan administrasi kependudukan). Sehingga petugas kantor Kecamatan tidak perlu datang ke kantor Dispenduk Jember untuk menyerahkan dokumen pengajuan KIA. Setelah proses entry dan upload data selesai petugas tinggal menunggu hasil Kartu Identitas Anak dicetak oleh Dispenduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan meluncurkan program inovasi baru yang diberinama “WAYAN ADUS KETAN” yaitu “Wiss Wayahe Pelayanan Adminduk Tuntas di Kecamatan” yang bertujuan untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat yang bisa cetak dan selesai ditingkat kecamatan. Tahap perdana WAYAN ADUS KETAN belum bisa ditempatkan diseluruh kecamatan, melaikan akan dibagi menjadi 7 zona tempat pencetakan Adminduk, yakni titik pertama di Kecamatan Jengawah yang menyangkup Kecamatan Jengawah, Ajung dan Tempurejo. Titik kedua berada di Jelbuk, yang meliputi Kecamatan Jelbuk, Arjasa dan Sukowono. Kemudian titik tiga berada di Kecamatan Tanggul, yang menyangkup Kecamatan Tanggul, Sumberbaru, Bangsalsari dan Semboro. Titik empat di Kecamatan Mayang yang meliputi Kecamatan Mayang, Pakusari, Silo dan Mumbulsari. Kemudian untuk zona selanjutnya berada di Kecamatan Wuluhan, yaitu Kecamatan Wuluhan, Balung dan Ambulu. Kemudian yang terakhir berada Kecamatan Kalisat yang menyangkup Kecamatan Kalisat, Ledokombo dan Sumberjambe. Program kebijakan tersebut bertujuan untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat, dimana adminduk dapat di cetak dan selesai di tingkat kecamatan.

#### 4.2.2 Sumberdaya

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan publik. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya

anggaran, dan sumber daya fasilitas. Sumber daya manusia dapat dilaksanakan dengan baik dimana sumber daya manusia tersebut berkompeten dan mampu dalam mengimplementasikan kebijakan publik. Edward dalam Winarno (2012). Sumber daya yang dikatakan baik dapat dilihat dari sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas yang baik. Ketersediaan staf dan kualitas dalam penelitian ini adalah tentang ketersediaan satgas yang dapat digunakan untuk menggantikan tugas tertentu dari pelaksana hingga implementasi kebijakan kartu identitas anak di kabupaten Ambulu.

Penulis mencoba mencari informasi sumberdaya manusia yang diperlukan dalam melaksanakan program pembuatan kartu identitas anak dengan melakukan wawancara dengan kasi pelayanan umum kecamatan Ambulu yaitu ibu markatin eko rini, S. Sos. Pada tanggal 13 April 2021 Beliau mengatakan bahwa:

“Sumber daya manusia yang dimiliki menurut saya kompeten dalam menjalankan tugas dan fungsinya sudah baik karena tiap petugas dibekali informasi langsung dari DISPENDUK dalam menjalankan SIAK (System Informasi Administrasi Kependudukan). Untuk fasilitas yang tersedia dikantor Kecamatan Ambulu sudah memadai untuk proses pengajuan pembuatan KIA. Sumberdaya anggaran tarif pelayanan/biaya yang ditetapkan dalam pembuatan KIA dikecamatan Ambulu yaitu GRATIS/ tidak dipungut biaya. Masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang sudah ditentukan.”

Dari hasil wawancara diatas bahwa Kecamatan Ambulu sudah memiliki sumberdaya manusia yang kompetendan fasilitas yang memadai, dengan demikian diharap dapat mendukung keberhasilan pemerintah dalam program meningkatnya masyarakat dalam pembuatan KIA. Pernyataan kasi pelayanan umum juga senada dengan staff pelayanan umum yaitu ibu Setiya Cuwung pada tanggal 21 April 2021 beliau mengatakan bahwa:

“Sumberdaya manusia dikecamatan ambulu sudah sangat baik karena semua petugas bisa pengoperasikan komputer dan menjalankan SIAK dengan baik. Kalau sumberdaya fasilitas lengkap mulai dari alat scan, komputer dan lainnya. Apalagi ketika masyarakat lupa tidak membawa foto anak untuk persyaratan bisa kirim file untuk proses pengajuan KIA, sehingga tidak perlu untuk mencetak foto”

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sumber daya yang dimiliki oleh Kecamatan Ambulu cukup memadai. Kantor Kecamatan Ambulu memiliki sumber daya yang kompeten dimana petugas Kantor Kecamatan Ambulu dapat mengoperasikan komputer dan memiliki pengetahuan dalam menjalankan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Sumberdaya yang memadai tersebut dapat menghasilkan dampak positif kepada masyarakat di mana masyarakat dapat menikmati pelayanan yang baik oleh petugas Kecamatan Ambulu sehingga masyarakat memberikan respon yang baik tentu akan berdampak pada peningkatan pembuatan KIA.

Sumberdaya yang baik tersebut juga disampaikan oleh walimurid pembuat KIA yakni ibu Herlina pada tanggal 23 April 2021 beliau mengatakan bahwa:

“Kalau sumberdaya manusianya petugasnya itu cekatan ya, kalau menjelaskan juga mudah dipahami. Kemudian dalam memberikan pelayanan juga ramah, kalau dari segi fasilitas kalau dikantor Kecamatan sudah lengkap yaa karena disana juga tersedia computer dan printer. Kalau foto kan saya yang mengirim sendiri jadi fotonya tidak harus di Kecamatan. Cuma hasilnya tidak jadi seketika kita harus menunggu terlebih dahulu, hal tersebut juga dijelaskan oleh petugas Kecamatan kalau hasilnya dapat diambil lagi satu minggu selanjutnya. Kemudian pembuatan KIA ini gratis saya tidak mengeluarkan biaya apapun.”

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa orang tua siswa atau walimurud yang melihat sumber daya yang dimiliki kantor Kecamatan Ambulu merupakan orang yang cukup profesional dalam pekerjaannya. Pelayanan yang baik dan fasilitas yang cukup dapat mempercepat proses pembuatan, dalam hal ini walimurid hanya menunggu hasil dari pembuatan KIA, dan pembuatannya tidak ada pemungutan biaya/gratis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sriyana yaitu:

“Seperti yang saya katakan bahwa petugas Kecamatan memberikan informasi pembuatan KIA sangat jelas. Pembuatan KIA di kantor Kecamatan Ambulu juga gratis tanpa dipungut biaya apapun. Pelayanannya juga baik, tempatnya juga baik dilengkapi dengan AC serta terdapat tempat duduk untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kemudian tempat duduk yang disediakan dalam ruangan kantor Kecamatan Ambulu sesuai dengan protocol kesehatan dimana terdapat jarak antara tempat duduk satu dengan tempat duduk lainnya. Hal tersebut untuk mencegah

proses penularan virus Covid-19”.

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Ambulu, baik sumber daya manusia, sumber daya finansial, maupun sumber daya fasilitas sudah memadai. Terlihat bahwa sumber daya manusia yang bekerja sudah berkompeten dengan bekal pendidikan dan pelatihan sebelumnya untuk melakukan pekerjaannya. Petugas Kantor Kecamatan Ambulu menjalankan tugas sesuai yang telah ditugaskan atau tupoksi yang diberikan oleh atasan yaitu pelayanan terutama dalam pelayanan pembuatan KIA.

Sumber daya finansial juga cukup baik, tidak ada tarif biaya dalam pembuatan KIA serta sumber daya fasilitas atau pendukung dalam hal sarana dan prasana dalam bentuk Komputer, namun berdasarkan observasi peneliti, fasilitas yang kurang yaitu alat scan yang harus bergantian dengan alat yang digunakan untuk scan KTP- el akan tetapi itu tidak menghambat dalam proses pengerjaan berkas. Kemudian untuk kendala yang terjadi yaitu dari sistem jaringan internet, hal ini biasanya terjadi dari pusat sistem administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### 4.2.3 Disposisi

Disposisi menurut Winarno (2012) yaitu watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementator, disposisi menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Disposisi memegang salah satu peran penting dalam keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Hal ini dikarenakan dalam menjalankan tugasnya, seseorang harus paham dan memiliki pandangan yang baik terkait dengan kebijakan tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan dengan ibu Markatin Eko Rini, S.Sos. pada tanggal 13 April 2021, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk disposisi yang kami lakukan adalah kami selalu berusaha untuk komitmen dalam melaksanakan program ini karena program ini adalah program nasional jadi kami selalu berupaya dengan maksimal melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung khususnya di lembaga-lembaga sekolah.”

Berdasarkan informasi wawancara dengan ibu Markatin bahwa disposisi yang dilakukan oleh implementator kantor Kecamatan Ambulu yaitu dapat menerima dan melaksanakan suatu kebijakan secara konsisten tanpa adanya suatu paksaan. Hal tersebut menunjukkan keberhasilan dalam melaksanakan suatu kebijakan, akan tetapi berbeda jika implementator yang tidak sepatutnya dalam substansi suatu kebijakan, yang berbeda pandangan dengan mereka maka kebijakan yang dibuat tidak akan berjalan dengan baik. Sedangkan hasil wawancara dengan ibu Setiya pada tanggal 21 April 2021, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau disposisi kami berupaya untuk selalu jujur mbak, bahwa proses pembuatan KIA ini memang benar-benar tidak di pungut biaya sama sekali jadi kami menjelaskan demikian kepada masyarakat, selain itu kami juga berupaya untuk selalu berkomitmen untuk meningkatkan target pembuatan KIA mengingat KIA ini sangat penting sekali. Jadi kami selalu melakukan sosialisasi secara berkala ke sekolah-sekolah di Kecamatan Ambulu baik itu di sekolah TK maupun di Sekolah SD. Namun kita memang ada kendala pada saat ini karena adanya pandemic Covid-19 ini sekolah jarang sekali melakukan kegiatan belajar dan mengajar di lingkungan sekolah sehingga ini dapat menghambat kami dalam melakukan sosialisasi”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa komitmen petugas dalam melaksanakan program pelayanan Kartu Identitas Anak dilaksanakan secara berkala atau secara terus menerus yang oleh petugas kantor Kecamatan Ambulu menunjukkan adanya suatu bentuk dukungan terhadap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Akibat dari dukungan tersebut akan mempermudah pembuatan kebijakan Kartu Identitas Anak untuk mencapai tujuan. Selain itu sikap kejujuran yang dilakukan oleh petugas kantor Kecamatan Ambulu juga memberikan dampak yang positif dalam peningkatan pembuatan Kartu Identitas Anak.

Sikap kejujuran yang dilakukan oleh petugas Kartu Identitas Anak kantor

Kecamatan Ambulu ini juga disampaikan pula pada hasil wawancara dengan ibu Herlina pada tanggal 25 April 2021, beliau mengatakan:

Menurut saya sih baik, terutama dalam kejujurannya ya. Karena memang saya mendengar bahwa pembuatan KIA di Dispenduk ini gratis tidak di pungut apapun. Menurut saya kalau membuatnya di kantor kecamatan itu berbayar, tetapi ternyata memang benar tidak perlu biaya sama sekali. Saya hanya memberikan berkas persyaratan setelah itu menunggu hasilnya apabila selesai langsung oleh petugas diberikan.”

Hal tersebut juga dikatakan serupa oleh Ibu Sriyana yaitu beliau mengatakan:

“Dalam proses pembuatan KIA saya dilayani oleh petugas KIA. pelayanannya cepat dan baik sekali sekali, ketika saya mengajukan pembuatan KIA maka saat itu juga saya dilayani oleh petugas KIA Kecamatan Ambulu. saya tidak perlu fotocopy akte lahir dan lainnya karena sudah di sediakan alat untuk menggandakan”

Hasil kesimpulan dari wawancara diatas bahwa disposisi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu sikap yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Ambulu sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari komitmen yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Ambulu dalam menjalankan sosialisai dan turun langsung ke lembaga-lembaga sekolah di Kecamatan Ambulu yang merupakan bentuk turut serta dalam membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam meningkatkan pembuatan Kartu Identitas Anak.

Selain itu sikap kejujuran yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Ambulu petugas juga memberikan pelayanan yang maksimal dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat hal tersebut menunjukkan karakteristik yang baik. Akan tetapi, dimasa pandemi covid-19 ini terdapat kendala dalam melakukan sosialisai, pada masa pandemi Covid-19 ini pemerintah menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dimana aktivitas sekolah juga dilakukan dirumah. Sehingga sosialisasi yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Ambulu terdapat suatu hambatan hingga mengakibatkan pelaksanaan yang semua konsisten dalam besosialisasi kemasayarakat sekarang mulai berkurang.

#### 4.2.4 Struktur birokrasi

Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan program KIA. Implementasi kebijakan yang kompleks akan membutuhkan kerjasama semua pihak. Karena struktur birokrasi yang tidak kondusif dalam implementasi kebijakan akan berdampak negatif terhadap hasil yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakefektifan dan hambatan dalam implementasinya.

Ciri utama birokrasi adalah prosedur kerja atau standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur pola alur kerja dan mekanisme dalam proses pelaksanaan kebijakan KIA dan tugas masing-masing bidang. Berdasarkan observasi peneliti tentang struktur birokrasi yang mengatur tugas pokok masing-masing pegawai terdapat dipapan informasi agar mudah diketahui jalur komando masing-masing bidang. Untuk SOP pembuatan KIA di kecamatan Ambulu sudah sesuai yaitu 1 minggu masa pembuatan KIA, hal ini dikarenakan Kecamatan Ambulu mengikuti prosedur SOP yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Markatin pada tanggal 14 April 2021, beliau mengatakan:

Dalam pelayanan KIA sebagaimana struktur birokrasi yang dilakukan kecamatan mengacu pada SOP yang telah diterbitkan, masing-masing pelaku birokrasi akan melaksanakan secara profesional, sehingga pelayanan KIA yang dilakukan oleh kecamatan bisa berjalan dengan efektif, dalam hal ini diharapkan peningkatan kinerja dalam memberi pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Struktur birokrasi yang ada di Kecamatan Ambulu sesuai dengan SOP yang diterbitkan dari pemerintah kabupaten. Setiap pegawai menjalankan tugas masing-masing sesuai dengan tupoksinya sehingga tidak ada tumpang tindih dalam menjalankan tugas untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Di kantor Kecamatan Ambulu ini petugas yang bertugas dalam melayani pembuatan Kartu Identitas Anak adalah bagian kasi pelayanan umum dan staff pelayanan umum.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Setiya Cuwung pada tanggal 22 April 2021, beliau mengatakan:

“Struktur birokrasi kita mengikuti SOP yang sudah ditetapkan oleh di DISPENDUK jember agar target pembuatan KIA cepat terselesaikan. Jadi tugas dan fungsi dalam menjalankan tugas tidak ada yang tumpang tindih antar satu dengan yang lainnya”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa petugas pembuat Kartu Identitas Anak bertanggung jawab kepada DISPENDUK. Petugas kantor Kecamatan Ambulu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan pelayanan proses pembuatan Kartu Identitas Anak. Mereka mengumpulkan berkas pengajuan pembuatan pembuat Kartu Identitas Anak kemudian menginput berkas tersebut melalui aplikasi SIAK.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Herlina pada tanggal 23 April mengatakan:

“Prosesnya tidak lama, memberikan pemahaman yang sangat jelas. Kita hanya menunggu hasilnya saja dirumah setelah mengumpulkan berkas yang dibutuhkan.”

Hasil wawancara tersebut juga senada dengan yang disampaikan oleh ibu Sriyana yaitu sebaga berikut :

“Ketika saya membuat KIA petugas Kecamatan memberitahu saya bahwa proses selesainya adalah satu minggu. Karena yang mencetak bukan petugas KIA Kecamatan Ambulu melainkan DISPENDUK beliau mengatakan seperti itu. Petugas Kecamatan hanya membantu proses pendaftaran pembuatan atau hanya mengentri berkas saja.”

Pembuatan KIA dilayani langsung oleh petugas yang telah diberi wewenang dalam pembuatan KIA. Kemudian petugas pembuat KIA mengirim data atau mengentry melalui aplikasi. Masyarakat hanya perlu menyerahkan berkas saja kepada petugas dan menunggu hasil dari KIA. Dengan begitu proses pembuatan KIA sangat mudah dan fleksibel sekali.

Sedangkan berdasarkan pengamatan peneliti didapatkan bahwa dari segi struktur birokrasi sudah sangat baik, selain peraturan yang mengatur tentang tugas

pokok setiap pegawai juga dipajang di papan informasi. Struktur organisasi juga dapat terlihat jelas pada papan informasi, sehingga memudahkan untuk mengetahui alur baris perintah untuk masing-masing bidang. Dan mudah untuk mengetahui tugas masing-masing bidang.

### **4.3 Faktor pendukung dan penghambat implementasi kartu identitas anak.**

Ada dua faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan kartu identitas anak, yaitu faktor pendukung dan penghambat.

#### **4.3.1 Faktor pendukung implementasi kartu identitas anak**

Faktor pendukung adalah semua unsur atau indikator yang ikut mendorong, melancarkan, mendukung atau mempengaruhi tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai. Faktor pendukung yang didapat oleh penulis yaitu yang sumber daya yang dimiliki sudah memadai baik dari sumberdaya manusia dan prasarana yang mendukung sehingga proses pembuatan KIA berjalan dengan baik. Sosialisasi juga menjadi faktor pendukung yang sebelumnya dilakukan disekolah sekolah sehingga mempermudah dalam pembuatan KIA. Komunikasi yang dilakukan dalam bentuk observasi secara langsung, menjadikan orang tua dapat memahami dalam proses pembuatan KIA.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Markatin pada tanggal 14 April 2021, mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung dalam program KIA. Sumberdaya manusia dan sarana prasarana yang sangat cukup dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga anak yang sudah mendapat KIA dapat mengakses pelayanan publik dengan mandiri tanpa didampingi orang tua.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa faktor pendukung Kartu Identitas Anak adalah sumberdaya. Baik sumber daya manusia, fasilitas, sarana dan prasarana dimiliki oleh kantor Kecamatan Ambulu sehingga proses pembuatan Kartu Tanda Anak berjalan dengan baik. Sosialisasi yang dilakukan melalui sekolah dapat mempermudah pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan ibu Setiya pada tanggal 22 April 2021, beliau mengatakan bahwa:

“Yang menjadi pendukung adalah fasilitas yang memadai seperti sumberdaya manusia nya kompeten serta komitmennya dalam meningkatkan program KIA ini, kemudian fasilitas yang memadai sehingga mempermudah petugas dalam proses pelayanan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengungkapkan hal sama. Beliau mengatakan bahwa faktor pendukung implementasi Kartu Identitas Anak adalah sumber daya yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Ambulu. Sumber daya manusia Kecamatan Ambulu yang memadai serta memberikan pelayanan yang baik. Selain itu sarana dan prasarana yang dapat mendukung dan memudahkan masyarakat untuk membuat Kartu Identitas Anak.

Berdasarkan observasi peneliti bahwa faktor pendukung dari implementasi Kartu Identitas Anak di Kecamatan Ambulu adalah sumberdaya yang memadai baik berupa sumber daya manusia, fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Ambulu. sumber daya manusia yang memiliki kompetensi baik berupa pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Selain itu proses pembuatan Kartu Identitas pun tidak perlu biaya sama sekali dan sarana dan prasarana sudah dipenuhi oleh kantor Kecamatan Ambulu. Salah satunya yaitu kantor kecamatan Ambulu sudah tersadapat aplikasi SIAK dan lahako yang dapat mempercepat administrasi kependudukan.

#### 4.3.2 Faktor penghambat implementasi kartu identitas anak

Faktor penghambat adalah segala hal yang menghambat pencapaian tujuan sebuah organisasi yang berjalan tidak lancar. Faktor penghambat tersebut adalah segala hambatan dalam proses implementasi kartu identitas anak. faktor ini biasanya terjadi dari sistem jaringan internet, ditambah lagi dalam kondisi pandemi covid-19 yang menjadikan sedikit kendala dalam penyelesaian karena terbatasnya pelayanan dalam pembuatan KIA.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Setiya pada tanggal 22 April 2021 beliau mengatakan:

“Karena sudah punya dokumen akta kelahiran akhirnya masyarakat tidak

melanjutkan untuk melanjutkan membuat KIA, Masih terdapat masyarakat yang menganggap dokumen tersebut sudah cukup untuk kebutuhan anak. Padahal dengan adanya KIA memberikan kemudahan dan meminimalisir kerusakan dokumen karena untuk pelayanan publik cukup membawa KIA. Selain itu pandemi Covid-19 ini adanya PSBB jadi aktivitas masyarakat sangat terbatas karena harus banyak diam di rumah sehingga kami belum bias menyampaikan atau sosialisasi secara maksimal.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa faktor penghambat dalam implementasi Kartu Identitas Anak adalah pola pikir masyarakat yang belum bias memahami fungsi dan manfaat dari Kartu Identitas Anak. Selain itu konsistensi yang dilakukan oleh petugas pun dapat berubah sewaktu-waktu apalagi pada pandemic Covid-19 saat ini. Pemberlakuan PSBB menjadikan petugas Kartu Identitas Anak kantor Kecamatan Ambulu tidak maksimal seperti sebelum pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Markatin pada tanggal 14 April 2021, beliau mengatakan:

“Faktor penghambat dalam pembuatan KIA adalah pencapaian kepemilikan KIA dalam masyarakat masih rendah dalam pemahaman manfaat KIA, masyarakat baru mengurus pembuatan KIA saat butuh. Selain itu pada saat ini sosialisasi jarang dilakukan kembali di sekolah karena saat ini ada pandemic Covid-19. Jadi kita hanya memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Ambulu saja.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa yang dikatakan ibu Markatin senada dengan yang dikatakan oleh ibu Setiya. Bahwa faktor penghambat Implementasi Kartu Identitas Anak adalah tidak maksimalnya dalam melakukan sosialisasi. Namun, meski ada pembatasan pandemi Covid-19, tetap melayani masyarakat yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk. Namun, pencapaian target tersebut belum maksimal karena adanya pembatasan oleh pemerintah dan sekolah yang melakukan pembelajaran online.

Adapun berdasarkan observasi oleh peneliti ditemukan bahwa dalam hal faktor penghambat program Kartu Identitas Anak di Kecamatan Ambulu yang pada mulanya mempunyai komitmen untuk meningkatkan kebijakan Kartu

Identitas Anak namun pada kenyataannya belum bias tercapai karena kondisi pada saat ini masih pandemi Covid-19 sehingga sosialisasi yang dilakukan belum maksimal secara keseluruhan.

#### 4.3.3 Strategi Peningkatan Pembuatan Kartu identitas Anak

Untuk mendukung pelaksanaan tertib administrasi identitas diri yang bertujuan untuk meningkatkan angka pembuatan KIA petugas Kecamatan Ambulu menyelenggarakan program jemput bola yang diadakan di tiap instansi Sekolah Dasar, PAUD, Taman kanak-kanak untuk memudahkan masyarakat dalam pendaftaran dan pembuatan KIA. Selain itu juga petugas juga mengadakan sosialisasi dalam rangka memberitahu masyarakat mengenai manfaat KIA dan membagikan brosur di tiap wali murid.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Markatin pada tanggal 14 April 2021, beliau mengatakan bahwa:

"Strategi untuk meningkatkan pembuatan KIA di Kecamatan Ambulu yaitu dengan mengadakan sosialisasi dan membagikan brosur, sekaligus melaksanakan jemput bola disekolahan untuk memudahkan masyarakat dalam pendaftaran dan pembuatan KIA.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, strategi yang digunakan oleh petugas Kecamatan Ambulu yaitu dengan mengadakan sosialisasi dan membagikan brosur kepada masyarakat untuk menyampaikan agar masyarakat dapat mendaftarkan pembuatan KIA di tiap sekolahnya masing-masing, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Kecamatan Ambulu, sehingga dapat meminimalisir kerumunan di era pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Setiya pada tanggal 22 April 2021, beliau mengatakan bahwa:

"Petugas mendatangi sekolah-sekolah untuk memberikan brosur dan mensosialisasikan ke masyarakat mengenai manfaat penting KIA yang kemudian untuk pembuatannya masyarakat bisa lewat sekolah masing-masing yang nantinya akan di koordinir oleh sekolah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa yang dikatakan ibu Markatin senada dengan yang dikatakan oleh ibu Setiya. Bahwa strategi untuk meningkatkan pembuatan KIA diKecamatan Ambulu dengan mendatangi sekolah-sekolah untuk mensosialisasikan manfaat penting pembuatan KIA yang dapat memberikan hak anak dalam pelayanan publik yang adil.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan hasil pembahasan mengenai implementasi kebijakan program kartu identitas anak (KIA) di Kecamatan Ambulu dapat dinilai dengan empat indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan program kartu identitas anak (KIA), maka dapat disimpulkan bahwa:

1.) **Komunikasi,**

Berdasarkan hasil penelitian terkait komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Ambulu mengenai Kartu Identitas Anak sudah baik. Komunikasi dilakukan dengan sosialisasi langsung. Sosialisasi langsung yang dilakukan adalah turun langsung di sekolah-sekolah dasar melakukan pemahaman ke Guru dan siswa. Komunikasi yang dilakukan kantor Kecamatan Ambulu kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu dengan mengirim berkas melalui aplikasi yang telah di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk pembuatan KIA.

2.) **Sumberdaya**

Berdasarkan hasil penelitian terkait sumber daya yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Ambulu, baik Sumber daya manusia yang kompeten dengan pelatihan dan pendidikan untuk peningkatan kapasitasnya, sumber daya dana yang tidak dipungut biaya/gratis untuk kebutuhan pembuatan KIA, serta sumber daya fasilitas berupa computer, printer, alat scan yang tersedia cukup memadai.

3.) **Disposisi,**

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan disposisi yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Ambulu sudah sesuai prosedur, namun masih belum optimal. Adapun disposisi yang dimaksud adalah komitmen dari pegawai kantor Kecamatan Ambulu dalam melakukan pembuatan dan pencapaian yang belum maksimal. Hal ini

dikarenakan kondisi pandemik yang menjadikan sekolah diliburkan, sehingga target awal belum tercapai secara maksimal.

4.) Struktur organisasi,

Berdasarkan hasil penelitian mengenai struktur birokrasi di Kecamatan Ambulu sudah berjalan baik., hal tersebut dapat dilihat kejelasan kejelasan dalam menjalankan tugas dan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya tugas yang tumpang tindih satu sama lain. Hal ini juga dapat mengefisienkan kinerja dari pegawai dalam menjalankan tugas masing-masing. Dengan struktur birokrasi dan SOP yang jelas sehingga jalur komando dalam pembuatan Kartu Identitas Anak menjadi jelas sumber daya manusianya yang melakukan pelayanan

5.) Faktor pendukung implementasi Kartu Identitas Anak di Kecamatan

Ambulu.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai struktur birokrasi di Kecamatan Ambulu bahwa faktor pendukung dari implemenatsi Kartu Identitas Anak adalah sumber daya yang kompeten, sumber danadan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan sebelum pembuatan Kartu Identitas Anak di sekolah-sekolah juga menjadi pendukung dalam mempermudah dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak tersebut.

6.) Faktor penghambat implementasi Kartu Identitas Anak di Kecamatan

Ambulu

Faktor penghambat dalam program Kartu Identitas Anak di Kecamatan Ambulu tidak didapatkan secara signifikan. Namun yang bisa menjadi faktor penghambat adalah disposisi.Sikap komitmen sosialisai untuk meningkatkan Kartu Identitas Anak tidak dapat dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dikarenakan adanya kebijakan pemerintah melakukan pembatasan dan meliburkan sekolah-sekolah sehingga proses sosialisasi menjadi tertunda dari jadwal yang ditentukan. Walaupun demikian Kantor Kecamatan Ambulu masih tetap melakukan pembuatan Kartu Identitas Anak bagi masyarakat yang ingin membuat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi pemerintah, agar lebih semangat melakukan sosialisasi agar target yang sudah ditentukan dapat dicapai dengan maksimal.
2. Bagi masyarakat, agar lebih meningkatkan kesadaran terhadap pemilikan pembuatan KIA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia Tahun 1984. Pasal 15 ayat 2 menyatakan bahwa, semua anak yang lahir didalam maupun diluar pernikahan harus mendapatkan perlindungan sosial yang sama.
- Dina Sukma, 2018. *Kartu Identitas Anak Sebagai Upaya Implementasi Hak Atas Identitas Anak*.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Franklin, T J dan Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi kasus dan Revisi Terbaru*. Yogyakarta: CAPS
- Howard S Friedman, Miriam W Shucstask. 2011. *Kepribadian Teori Klasik dan Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Kusumanegara, S. (2010). *Model dan aktor dalam proses kebijakan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang identitas anak yang dikeluarkan sebagai salah satu peraturan pelaksanaan dari undang undang adminduk.
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Projudi Atmosudirdjo. 2001. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia hal 22
- R. A Kosnan, 2005. *Susunan Pidana dalam Negara Sosialis Indonesia*, Bandung: Sumur, hal. 16.
- Rukin, 2019. *Metodologi Penelitian Kalitatif*, Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

- Noeng Muhaadjir. 2000. *Ilmu Pendidikan dan Perubahan Sosial, Teori Pendidikan Pelaku Sosial Kreatif*. Yogyakarta: Raka Sarasin
- Maidin Gultom, *Perlindungan Hukum Terhadap Anak dan Perempuan*, Bandung: PT Refika Aditama, 2017.
- Moleong, Lexy J. 2017, *Metode Penelitian Skripsi Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustari, N. (2015). *Pemahaman kebijakan publik : formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Yogyakarta: Leutika Prio
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simabela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Simora Julius dkk, 2019. *Pengaturan Hukum Status Anak Yang Mendapatkan Kartu Identitas Anak Berdasarkan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak*.
- Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisno Edy, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutanta, Edhy. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Kartc Andi
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- Soemantono, Triyuni dan Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Regristarasi*. Bandung : Yayan Bina Profesi Mandiri.
- Tahir Arifin, 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggara Pemerintah Daerah*. PT. Alfabeta. Bandung.
- Toha Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. PT Kencana. Jakarta.
- UNICEF, 2010. *UNICEF-Indonesia Child Trafficking Fact Sheet*. Children In Indonesia:child Trafficking.
- Wagiati Soetodjo, 2006. *Hukum Pidana Anak*, Bandung : PT Refika Aditama, hlm. 5.
- Wahab, S. A. (2010). *Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta

William N. Dun, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta. Terjemahan, Hal. 24-25.

Winarno, B.(2012) *Kebijakan Publik : teori, proses dan studi kasus : edisi dan revisi terbaru*. Yagyakarta : Center for Academic Publishing Service.

Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Yahya Harapan M. 1975. *Hukum Perkawinan Nasional*, Medan : Tranding Co.

### **Jurnal**

Ateng Syaifudin. 2000. Menuju Penyelenggaraan Pemerintah Negara yang Bersih dan Bertanggung Jawab. *Jurnal Pro Justisia*. Vol 22 no 20.

Dida Daniarsyah. 2015. Bureau Cratic Political and Neutrality Of Bureaucracy In Indonesia. *Jurnal Ilmiah dan Komunikasi*. Vol 2 no.2.

Hasibuan, Zaenal, Dkk. 2006. Perubahan Arsitekture Database dan Aplikasi Administrasi kependudukan yang Sejalan dengan Otonomi Daerah, *Jurnal system Informasi : MTI UI Vol 3 No.1*

Pasaribu, Riaratna Sari. 2018. Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal ilmu sosial dan politik*. Vol 7 no. 2.

Yudha Fernandes, Firman Firdausi. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*. vol. 6. No. 2.

Melcilin Maria, Setiamandani. 2019. Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 8. No. 4

### **Internet**

Supeno Hadi, 2013. *Prespektif Perlindungan Anak dan Implementasi di Indonesia*, [www.artikelanak.com](http://www.artikelanak.com), diakses pada hari senin tanggal 9 maret 2021, pukul 21:15 WIB.

Layanan Online Dpenduk Jember (2020, 22 oktober). Diakses pada 2 november 2020, dari <https://dipendukcapil.jemberkab.go.id>.

Sipayung Baren, 2019. *Persyaratan Dan Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)*. <http://www.researchgate.net/publication/338220876>.

Komisi Perlindungan Anak Indonesia. <http://www.kpai.go.id>, diakses pada hari minggu tanggal 8 maret 2021, pukul 21:12 WIB.

Visi dan misi badan kepegawaian. (<https://bkd.jemberkab.go.id> diakses pada tanggal 15 Juli 2021)

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hasil wawancara 1

Hari/Tanggal : Senin, 12 April 2021

Waktu : 09.00 WIB

Informan 1 : Ibu Markatin Eko Rini. S.Sos

Jabatan : Kasi Pelayanan Umum

NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1	Bagaimana komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan KIA di kantor Kecamatan Ambulu dalam menyampaikan kepada masyarakat?	Komunikasi yang dilakukan petugas dengan masyarakat sangat baik. Karena untuk pengajuan/pembuatan KIA selalu menyantumkan nomor telepon. ketika berkas yang sudah diproses kemudian diketahui terdapat permasalahan data/pendingan maka petugas akan menghubungi nomor tersebut untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Sehingga untuk pembuatan KIA tidak membutuhkan waktu yang lama. komunikasi yang dilakukan dalam mensosialisasikan kartu identitas anak oleh kecamatan ambulu yaitu dengan datang ke setiap-tiap sekolah yang rata-rata umur anak dibawah 17 tahun, terutama sekolah taman kanak kanak dan PAUD, yang dimana masih banyak orang tua menunggu anaknya untuk sekolah guna memberikan penjelasan kepada guru dan walimurid siswa tentang pentingnya kartu identitas anak”

NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
2	Apa yang disampaikan petugas KIA kepada masyarakat agar masyarakat mau melakukan pembuatan KIA?	Kami menyampaikan bahwa ada program pembuatan KIA. Kami melakukan sosialisasi di setiap sekolah di kecamatan Ambulu yaitu di jenjang sekolah TK dan SD. Kemudian kami menyampaikan persyaratan dalam pembuatan KIA yaitu pasfoto, akta kelahiran dan Kartu Keluarga.
3	Bagaimana dengan sumberdaya yang dimiliki kantor kecamatan Ambulu ibu? Baik sumber daya manusia, kemudian fasailitas dan anggarannya untuk mendukung pelaksanaan program KIA ini?	Sumber daya manusia yang dimiliki menurut saya kompeten dalam menjalankan tugas dan fungsinya sudah baik karena tiap petugas dibekali informasi langsung dari DISPEENDUK dalam menjalankan SIAK (System Informasi Administrasi Kependudukan). untuk fasilitas yang tersedia dikantor Kecamatan Ambulu sudah memadai untuk proses pengajuan pembuatan KIA. Sumberdaya anggaran tarif pelayanan/biaya yang ditetapkan dalam pembuatan KIA dikecamatan Ambulu yaitu GRATIS/ tidak dipungut biaya. Masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang sudah ditentukan.
4	Bagaimana Disposisi yang dilakukan petugas KIA di Kecamatan Ambulu dalam menjalankan tugasnya	untuk disposisi yang kami lakukan adalah kami selalu berusaha untuk komitmen dalam melaksanakan program ini karena program ini adalah program nasional jadi kami selalu berupaya dengan maksimal melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung khususnya di lembaga-lembaga sekolah.

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>HASIL WAWANCARA</b>
5	Bagaimana struktur birokrasi yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Ambulu dalam melaksanakan program KIA ini?	Dalam pelayanan KIA sebagaimana struktur birokrasi yang dilakukan kecamatan mengacu pada SOP yang telah diterbitkan, masing-masing pelaku birokrasi akan melaksanakan secara profesional, sehingga pelayanan KIA yang dilakukan oleh kecamatan bisa berjalan dengan efektif, dalam hal ini diharapkan peningkatan kinerja dalam memberi pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Hasil wawancara 2

Hari/Tanggal : Selasa, 13 April 2021

Waktu : 09.15

Informan 1 : Ibu Markatin Eko Rini. S.Sos

Jabatan : Kasi Pelayanan Umum

NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1	Apa yang menjadi faktor pendukung program KIA di Kecamatan Ambulu?	Faktor pendukung dalam program KIA. Sumberdaya manusia dan saran prasarana yang sangat cukup dapat memeberikan pelayanan yang baik sehinga anak yang sudah mendapat KIA dapat mengakses pelayanan pablik dengan mandiri tanpa didampigi orang tua.
2	Apa yang menjadi faktor penghambat program KIA di Kecamatan Ambulu?	Faktor penghambat dalam pembuatan KIA adalah pencapaian kepemilikan KIA dalam masyarakat masih rendah dalam pemahaman manfaat KIA, masyarakat baru mengurus pembuatan KIA disaat butuh.
3	Apa strategi untuk meningkatkan pembuatan KIA?	Strategi untuk meningkatkan pembuatan KIA di Kecamatan Ambulu yaitu dengan mengadakan sosialisasi dan membagikan brosur, sekaligus melaksanakan jeput bola disekolahan untuk memudahkan masyarakat dalam pendaftaran dan pembuatan KIA.

## Hasil wawancara 3

Hari/Tanggal : Rabu, 21 April 2021

Waktu : 10.20 WIB

Informan 2 : Ibu Setiya Cuwung

Jabatan : Staff Pelayanan Umum Kecamatan

NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1	Bagaimana komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan KIA di Kecamatan Ambulu kepada masyarakat?	Komunikasi masyarakat dengan petugas jarang ada kendala karena masyarakat atau walimurid sudah faham tentang proses dan persyaratan pembuatan KIA sehingga mempermudah dalam proses tersebut. Karena kami menjelaskan kepada mereka bahwa penting sekali anak yang dibawah umur 17 tahun untuk memiliki KIA karena tujuan dari KIA adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik. KIA juga merupakan upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan anak, dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara Indonesia. Kami juga memberitahu wali murid persyaratan bisa dikumpulkan melalui pihak sekolah tidak perlu datang di kantor Kecamatan Ambulu, jadi kita tinggal menerima berkas dari pihak sekolah kemudian kita proses. Kami juga memberikan nomor telpon kepada walimurid apabila masih kurang paham dalam melakukan proses pembuatan KIA

NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
2	bagaimana sumberdaya yang dimiliki kantor kecamatan Ambulu baik itu sumber manusia, sumberdaya fasilitas dan sumber daya anggaran untuk mendukung program pembuatan KIA?	Sumberdaya manusia dikecamatan ambulu sudah sangat baik karena semua petugas bisa pengoperasikan komputer dan menjalankan SIAK dengan baik. Kalau sumberdaya fasilitas lengkap mulai dari alat scan, komputer dan lainnya. Apalagi ketika masyarakat lupa tidak membawa foto anak untuk persyaratan bisa kirim file untuk proses pengajuan KIA, sehingga tidak perlu untuk mencetak foto.
3	Bagaimana dengan disposisi yang dilakukan oleh petugas KIA di Kecamatan Ambulu?	Kalau disposisi kami berupaya untuk selalu jujur mbak, bahwa proses pembuatan KIA ini memang benar-benar tidak dipungut biaya sama sekali jadi kami menjelaskan demikian kepada masyarakat, selain itu kami juga berupaya untuk selalu berkomitmen untuk meningkatkan target pembuatan KIA mengingat KIA ini sangat penting sekali. Jadi kami selalu melakukan sosialisasi secara berkala ke sekolah-sekolah di Kecamatan Ambulu baik itu di sekolah TK maupun di Sekolah SD. Namun kita memang ada kendala pada saat ini karena adanya pandemic Covid-19 ini sekolah jarang sekali melakukan kegiatan belajar dan mengajar di lingkungan sekolah sehingga ini dapat menghambat kami dalam melakukan sosialisasi.

Hasil wawancara 4

Hari/Tanggal : Kamis, 22 April 2021

Waktu : 10.00 WIB

Informan 2 : Ibu Setiya Cuwung

Jabatan : Staff Pelayanan Umum Kecamatan

NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1	Bagaimana struktur birokrasi yang ada di kantor Kecamatan Ambulu dalam menangani program KIA?"	Struktur birokrasi kita mengikuti SOP yang sudah ditetapkan oleh di DISPENDUK jember agar target pembuatan KIA cepat terselesaikan. Jadi tugas dan fungsi dalam menjalankan tugas tidak ada yang tumpang tindih antar satu dengan yang lainnya
2	Apa yang menjadi faktor pendukung program KIA di Kecamatan Ambulu?	Seperti yang kemarin saya jelaskan, yang menjadi pendukung adalah fasilitas yang memadahi seperti sumberdaya manusia nya kompeten serta komitmennya dalam meningkatkan program KIA ini, kemudian fasilitas yang memadai sehingga mempermudah petugas dalam proses pelayanan.
3	Apa yang menjadi faktor penghambat program KIA di Kecamatan Ambulu?	Faktor penghambat. Karena sudah punya dokumen akta kelahiran akhirnya masyarakat tidak melanjutkan untuk melanjutkan membuat KIA, Masih terdapat masyarakat yang menganggap dokumen tersebut sudah cukup untuk kebutuhan anak. Padahal dengan adanya KIA memberikan kemudahan dan meminimalisir kerusakan dokumen karena untuk pelayanan publik cukup membawa KIA. Selain itu pandemi Covid-19 ini

		adanya PSBB jadi aktivitas masyarakat sangat terbatas karena harus banyak diam di rumah sehingga kami belum bias menyampaikan atau sosialisasi secara maksimal.
4	Apa strategi untuk meningkatkan pembuatan KIA?	Petugas mendatangi sekolah-sekolah untuk memberikan brosur dan mensosialisasikan ke masyarakat mengenai manfaat penting KIA yang kemudian untuk pembuatannya masyarakat bisa lewat sekolahan masing-masing yang nantinya akan di koordinir oleh sekolah tersebut.

Hasil wawancara 5

Hari/Tanggal : Jum'at, 23,24 April 2021

Waktu : 11.10 WIB

Informan 2 : Ibu Herlina Kusumawati

Jabatan : Ibu rumah tangga/Wali Murid pembuat KIA

NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1	Bagaimana komunikasi yang dilakukan petugas KIA Kecamatan Ambulu?	Komunikasi yang dilakukan petugas kecamatan Ambulu sangat lancar mereka menjelaskan persyaratan dalam pengajuan pembuatan KIA. Mereka juga ramah sekali, mereka juga menjelaskan apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan KIA. Penyampaian tersebut dilakukan ketika saya ada pertemuan walimurid disekolah.
2	Bagaimana sumberdaya yang dimiliki Kecamatan Ambulu untuk membantu proses pembuatan KIA baik itu sumberdaya manusia, sumberdaya fasilitas yang dimiliki?	Kalau sumberdaya manusianya petugasnya itu cekatan ya, kalau menjelaskan juga mudah dipahami. Kemudian dalam memberikan pelayanan juga ramah, kalau dari segi fasilitas kalau dikantor Kecamatan sudah lengkap yaa karena disana juga tersedia computer dan printer. Kalau foto kan saya yang mengirim sendiri jadi fotonya tidak harus di Kecamatan. Cuma hasilnya tidak jadi seketika kita harus menunggu terlebih dahulu, hal tersebut juga dijelaskan oleh petugas Kecamatan kalau hasilnya dapat diambil lagi satu minggu selanjutnya. Kemudian pembuatan KIA ini gratis saya tidak mengeluarkan biaya apapun.

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>HASIL WAWANCARA</b>
3	Bagaimana dengan struktur birokrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Ambulu bu?	ya bagus sih, Prosesnya tidak lama, memberikan pemahaman yang sangat jelas. Kita hanya menunggu hasilnya saja dirumah setelah mengumpulkan berkas yang dibutuhkan.

Hasil wawancara 7

Hari/Tanggal : Jum'at, 24 April 2021

Waktu : 15.15 WIB

Informan 4 : Ibu Sriyana

Jabatan : Wali Murid pembuat KIA

NO	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1	Bagaimana komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan KIA di kantor Kecamatan Ambulu dalam menyampaikan kepada ibu?	Petugas menyampaikan informasi kepada saya begitu jelas, saya faham dan proses untuk lanjutannya sangat mudah karena saya tidak bias bahasa Indonesia petugas menjelaskan dengan menggunakan bahasa jawa. Jadi dengan begitu saya bisa bagaimana cara membuat KIA.
2	Apa yang disampaikan petugas KIA kepada ibu agar ibu mau melakukan pembuatan KIA?	Kemarin saya membuat akte lahir sekarang tinggal ambil untuk persyaratan sekolah. Anak saya sudah umur 10 tahun baru membuat akte lahir. Petugas Kecamatan mengarahkan kepada saya untuk melanjutkan pembuatan KIA. Petugas Kecamatan juga mengatakan apabila mempunyai KIA anak akan lebih mudah untuk mendapatkan hak nya seperti memperoleh bantuan sekolah. Oleh sebab itu saya membuat KIA untuk anak saya.
3	Bagaimana dengan sumberdaya yang dimiliki kantor kecamatan Ambulu ibu? Baik sumber daya manusia, kemudian	Petugas Kecamatan memberikan informasi pembuatan KIA sangat jelas. Pembuatan KIA di kantor Kecamatan Ambulu juga gratis tanpa dipungut biaya apapun. Pelayanan nya juga baik, tempatnya juga baik dilengkapi dengan AC serta

	fasailitas dan anggarannya untuk mendukung pelaksanaan program KIA ini?	terdapat tempat duduk untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kemudian tempat duduk yang disediakan dalam ruangan kantor Kecamatan Ambulu sesuai dengan protocol kesehatan dimana terdapat jarak antara tempat duduk satu dengan tempat duduk lainnya. Hal tersebut untuk mecegah proses penularan virus Covid-19.
4	Bagaimana Disposisi yang dilakukan petugas KIA di Kecamatan Ambulu dalam menjalankan tugasnya?	Dalam proses pembuatan KIA saya dilayani oleh petugas KIA. pelayanannya cepat dan baik sekali sekali, ketika saya mengajukan pembuatan KIA maka saat itu juga saya dilayani oleh petugas KIA Kecamatan Ambulu. saya tidak perlu fotocopy akte lahir dan lainnya karena sudah di sediakan alat untuk menggandakan.
5	Bagaimana struktur birokrasi yang dilakukan oleh kantor Kecamatan Ambulu dalam melaksanakan program KIA ini?	Ketika saya membuat KIA petugas Kecamatan memberitahu saya bahwa proses selesainya adalah satu minggu. Karena yang mencetak bukan petugas KIA Kecamatan Ambulu melainkan DISPENDUK beliau mengatakan seperti itu. Petugas Kecamatan hanya membantu proses pendaftaran pembuatan atau hanya mengentri berkas saja.