

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) MELALUI
OASE (Online Anywhere Service) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN TANAH DATAR**

Zurriyatul Husna

Universitas Riau

Korespondensi Penulis: zurriyatulhusna9@gmail.com

Mayarni

Universitas Riau

Email: mayarni@lecturer.unri.ac.id

Abstract. *Technological advances make the millennial era very updated regarding fast and easy services, for that the Population and Civil Registry Office seeks to maximize to continue to support the ownership of Child Identity Cards (KIA), especially in Tanah Datar Regency by issuing an online service called OASE (Online Anywhere Service). The purpose of this study is to determine the effectiveness of Child Identity Cards services through OASE (Online Anywhere Service) and the factors that influence the effectiveness of MCH services through OASE in the Dukcapil District of Tanah Datar. The theoretical concept used by the researcher is the theory of effectiveness by Duncan (in Steers, 2012: 53) where the indicators of effectiveness include goal achievement, integration and adaptation. This study uses a purposive sampling technique with qualitative research using a descriptive approach and the required data, both primary and secondary, are obtained by observation, interviews and documentation for further analysis so that conclusions can be drawn. The findings of this study are that the Child Identity Card (KIA) service through OASE (Online Anywhere Service) is still not running well. The factors that influence this online service are lack of human resources, public awareness of the importance of population documents is still minimal, and service infrastructure is inadequate.*

Keywords: *Effectivines, Child Identity Card, OASE*

Abstrak. Kemajuan teknologi membuat era milineal sangat update mengenai pelayanan yang cepat dan mudah, untuk itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berupaya memaksimalkan untuk terus mendukung kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) khususnya di Kabupaten Tanah Datar dengan mengeluarkan pelayanan online yang disebut OASE (Online Anywhere Service). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan KIA melalui OASE (Online Anywhere Service) serta faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan KIA melalui OASE di Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Konsep teori yang digunakan peneliti adalah teori efektivitas oleh Duncan (dalam Steers, 2012:53) dimana indikator efektivitas meliputi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jenis penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif dan data-data yang diperlukan baik primer dan sekunder diperoleh dengan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk selanjutnya dilakukan analisis sehingga ditarik kesimpulan. Temuan dari penelitian ini yaitu pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui OASE (Online Anywhere Service) masih

belum berjalan dengan baik. Adapun faktor yang memengaruhi pelayanan online ini yaitu sumber daya manusia yang kurang, kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan masih minim, dan sarana prasarana pelayanan kurang memadai.

Kata kunci: Efektivitas, Kartu Identitas Anak, OASE

LATAR BELAKANG

Indonesia sebagai salah satu negara dengan penduduk terbesar ke empat di dunia dengan penduduk saat ini menurut laporan Worldometers mencatat jumlah populasi penduduk Indonesia mencapai 274,86 juta penduduk per 14 Desember 2020. Penduduk yang setiap tahunnya semakin tinggi mempengaruhi tingginya beban pemerintah dalam memfasilitasi ataupun memberikan pelayanan kepada publik sehingga perlu adanya perhatian khusus dalam menyelesaikan permasalahan kependudukan. Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, dan adapun bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pemerintah salah satunya adalah bidang administrasi kependudukan. Pelayanan Administrasi Kependudukan diselenggarakan oleh Kementrian Dalam Negeri melalui Direktorat Jendral Pencatatan Sipil. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang mana Administrasi Kependudukan adalah rangkaian penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memberikan Dokumen kependudukan kepada penduduk guna memberikan identitas yang pasti dalam kehidupannya salah satunya adalah dokumen kependudukan untuk penduduk yang sudah berusia 17 tahun, namun saat ini tidak hanya penduduk dewasa saja yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik, pendataan penduduk, hingga advokasi dan perlindungan di depan hukum. Anak sebagai generasi penerus bangsa juga berhak mendapatkan pelayanan dan perlindungan sebagaimana orang dewasa.

Salah satu wilayah yang menjalankan program pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu Kabupaten Tanah Datar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Kendati Peraturan Menteri Dalam Negeri ini sudah berlaku sejak tahun 2016 masih banyak masyarakat di Kabupaten Tanah Datar yang belum mengetahui secara persis apa yang mendasari pemerintah untuk memunculkan program ini. Selain itu

sosialisasi serta kesadaran masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan terutama mengenai program Kartu Identitas Anak masih minim dan bahkan kurang memiliki gema ditengah masyarakat, dan masyarakat masih banyak yang bingung dengan fungsi dari kepemilikan kartu identitas anak (KIA). Dalam proses penerbitan program KIA di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil juga masih banyak ditemukan kendala-kendala yang dirasakan oleh publik dalam melakukan pengurusan penerbitan KIA terutama dalam pemberian layanan yang masih bersifat manual, sehingga dalam hal ini masyarakat harus datang ke kantor untuk menyerahkan berkas dokumen serta lamanya proses dalam penerbitan Kartu Identitas Anak yang membuat masyarakat merasa kurangnya pelayanan prima yang diharapkan selama ini , selain itu kendala yang juga ditemukan yaitu jauhnya jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat dari rumahnya ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sehingga kurang efektif dan efisien yang dirasakan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam administrasi kependudukan.

Perrmasalahan atau hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam melaksanakan program Kartu Identitas Anak (KIA) apabila dibiarkan secara berlarut-larut akan dapat berpotensi menyebabkan tidak tercapainya target maupun tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi. Selain itu kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar akan menjadi problematika ditengah masyarakat dikarenakan berdampak kepada ketidkpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi sebagai pelaksana program Kartu Identitas Anak (KIA). Menyadari begitu pentingnya program Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai program pemerintah terkait pelayanan administrasi kependudukan bagi anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Maka dari itu, segala bentuk masalah atau hambatan dalam memberikan pelayanan harus ditangani dengan tepat demi peningkatan efektifitas pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) melalui sistem Oase Dukcapil dalam mencapai tujuannya.

KAJIAN TEORITIS

Untuk membahas permasalahan yang penulis kemukakan, maka diperlukan konsep teori menurut pakar yang ada. Teori yang dikemukakan oleh pakar tersebut

dijadikan landasan untuk menemukan jawaban penyelesaian dari permasalahan yang ada yaitu teori efektivitas.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas diartikan sebagai sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya) dapat diartikan membawa hasil, berhasil guna serta dapat pula berarti mulai berlaku. Selanjutnya bahasa Inggris, kata efektif yaitu *effective* yang berarti berhasil satu sesuatu yang dilakukan itu berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.

Effendy (2010: 14) mengemukakan efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Selain itu, Susanto (2008: 156) menyatakan efektivitas adalah daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan untuk mempengaruhi publik atau pihak terkait. Sedangkan Kurniawan (2005: 109) menyatakan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan, program atau misi) suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Mahsun (2006: 182) menyatakan efektivitas adalah hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Adapun Mulyadi (2016:50) mengemukakan efektivitas sebagai tahapan untuk dapat mencapai satu tujuan sebagaimana yang diharapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan konsep yang bersifat multi dimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki dengan konvergensi untuk mengukur program atau kegiatan sudah mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan yang telah ditetapkan organisasi. Kata efektif sering dipadupadankan dengan kata efisien. Efisien lebih mengarah kepada pemanfaatan waktu dan sumberdaya yang seminimal mungkin untuk mencapai tujuan sehingga sesuatu yang efisien belum tentu efektif.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial (Singarimbun dan Effendi, 1989) dan bersifat survey yakni pengambilan data melalui survey langsung kelapangan sebagai lokasi penelitian. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan bersifat survey langsung ke lapangan, hal ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi di lapangan pada masing-masing variabel objek penelitian serta menarik kesimpulan mengenai apa yang hendak diperoleh dari penelitian ini. Kemudian peneliti akan mendeskripsikan dan menjelaskan secara jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui OASE (Online Anywhere Service) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan kedalam tiga (3) indikator efektivitas dalam mengukur efektivitas sebuah program yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan kartu identitas anak melalui online anywhere service (oase). Untuk mengetahui seberapa efektif bentuk pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar penulis mengambil teori dari Duncan (dalam Steers,2012:53) mengenai efektivitas yaitu : Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Berikut penjabaran dari ketiga indikator efektivitas tersebut yaitu :

a. Pencapaian Tujuan

Dapat diketahui dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat yang sudah mengurus KIA bahwa dalam proses sasaran dari program pelayanan online anywhere service (OASE) target nya kepada masyarakat sudah tercapai tapi belum efektif karena hanya sebagian masyarakat yang mengetahui tentang adanya pelayanan online yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, begitu juga dengan Kartu Identitas Anak masih banyak masyarakat yang berpikir kalau sudah ada Akta dan tidak ada keperluan mendesak maka belum akan membuat Kartu Identitas Anak (KIA).

b. Integrasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas jika disesuaikan dengan teori Duncan (dalam Steers,2012) terkait efektivitas diukur dari integrasi. Integrasi merupakan suatu ukuran terhadap tingkat kemampuan dari sebuah organisasi menyangkut dalam suatu proses sosialisasi. Maka berdasarkan yang terjadi dan apa yang disampaikan oleh informan diatas bahwa untuk pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui OASE (Online Anywhere Srvce) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar masih kurang efektif dalam proses melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat baik itu dari sosialisasi KIA maupun layanan oase dukcapil. Ini jelas terlihat berdasarkan pernyataan masyarakat yang sudah membuat KIA bahwa yang diketahui hanya manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai bahan untuk jaga-jaga supaya gampang kalau ada apa-apa sama anak dan supaya tidak ribet untuk kedepannya. Begitu juga dengan pemahaman masyarakat terhadap manfaat dokumen Kependudukan khususnya KIA maupun langkah-langkah pelayanan melalui OASE masih rendah. Bahkan ada masyarakat yang tidak mengetahui sama sekali tentang apa itu OASE maupun tata cara penggunaannya. Hal ini menjadi tantangan bagi petugas agar lebih intens dalam mensosialisasikan OASE (Online Anywhere Service) kepada masyarakat secara langsung dan jangan hanya melalui facebook, instagram, brosur dan media lainnya. Akibatnya masih banyak nya masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam proses pengurusan dokumen kependudukan di Kabupaten Tanah Datar karena dengan jasa calo mereka dapat mengurus penerbitan dokumen kependudukan secara cepat tanpa harus bolak balik kantor yang akan menghabiskan material dan non material.

c. Adaptasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan diatas yang jika disesuaikan dengan teori Duncan (dalam Steers,2012) Adaptasi yaitu kemampuan dari sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya yang dapat dilihat dari indikator peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Berkaitan dengan kesesuaian dalam program dengan keadaan yang terjadi dilapangan. Serta berdasarkan yang terjadi dan apa yang disampaikan oleh informan diatas bahwa mengenai pelayanan kartu identitas anak (KIA) melalui OASE (Online Anywhere Service) dari segi Adaptasi itu kurang efektif,

karena masyarakat masih canggung dan kurang paham tentang adanya layanan online yang dilaksanakan karena bersangkutan dengan kendala kurangnya sosialisasi baik itu tentang Kartu Identitas Anak (KIA) maupun layanan OASE (Online Anywhere Service) serta kurang memadainya sarana dan prasarana dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

2. Faktor yang memengaruhi Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui OASE (Online Anywhere Service) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar

a. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan kartu identitas anak (KIA) melalui OASE (Online Anywhere Service) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yakni kurangnya Sumber Daya Manusia di bagian dinas yang masih kekurangan pegawai pada bagian penerbitan KIA melalui online maupun manual, sedangkan dari segi masyarakatnya seperti yang peneliti temui dilapangan masyarakat itu cenderung terlalu paham menggunakan website OASE (Online Anywhere Service) secara mandiri serta karakteristik masyarakat yang tidak mau ribet dalam melakukan pengurusan mandiri. Namun dari segi operator OASE di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sudah cukup memadai dalam menggunakan website ini.

b. Kualitas Portal Web

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari informan dapat disimpulkan bahwa kualitas dari portal website OASE (Online Anywhere Service) ini sudah bagus hanya saja untuk pengaksesannya terkadang terkendala dari sinyal internet.

c. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan diatas, maka dari segi sarana dan prasarana masih kurang memadai karena kekurangan anggaran dari pusat untuk pembangunan, updating dan

pemeliharaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui OASE (Online Anywhere Service) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sudah berjalan, akan tetapi pada pelaksanaannya belum dapat dikatakan efektif, dikarenakan masih ditemui beberapa permasalahan sehingga belum dapat memenuhi kriteria dari efektifnya suatu program yang dilaksanakan, diantaranya dilihat dari proses pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui OASE (Online Anywhere Service) yang masih belum efektif karena masih ditemui permasalahan belum menyeluruhnya masyarakat sebagai sasaran program pelayanan yang mengetahui tentang pelayanan online yang dilaksanakan khususnya dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).
2. Adapun faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui OASE (Online Anywhere Service) dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada di dinas yang mana jumlah pegawai dalam proses pengoperasian pelayanan online masih terbatas, serta adanya kekurangan sarana dan prasana yang tidak memadai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

Peneliti mencoba memberikan rekomendasi atas hasil penelitian tentang Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui OASE (Online Anywhere Service) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar berupa saran – saran yang bersifat membantu yaitu sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar meningkatkan sosialisasi secara intens dan berkala baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya mengajak masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan khususnya Kartu Identitas Anak (KIA) saja, namun juga dengan memberikan pemahaman tentang kegunaan dan manfaat KIA yang berkelanjutan bagi anak- anak.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar diharapkan dapat untuk mengambil keputusan menutup salah satu pelayanan yang dilakukan baik pelayanan secara manual atau online, agar dapat meningkatkan efektivitas

pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar di dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Aniar, Nurlesna. 2019. “*Efektivitas Program Bina Keluarga Remaja Dalam Upaya Pendewasaan Usia Pernikahan (Studi Kasus Di Desa Baregbeg Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis).*” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*VI(3):117–29.
- Budiani,N.W.2007.*Efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar.**Jurnal Ekonomi dan Sosial (I);49-57.*
- Edam, Nia Septiani. 2018. “*Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik.*” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan I(1):1–10.*
- Hitokdana, Sebedeus. “*Efektivitas Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Pengembangan Industri Kecil di Kota Jayapura*”. (*Jurnal Law & Justice, Vol. 3, No. 1, April 2018*).
- Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 470/837/SJ Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Tahun 2018.
- Juliansyah, Fahrul. “*Efektivitas Kebijakan Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD) di Desa Cipaeh Kecamatan Gunung Kales Kabupaten Tangerang Tahun 2015*”, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).
- Mulyani, Sri “*Efektivitas Implementasi Program Inovasi Kelurahan di Kota Pontianak*”. (*Jurnal Spirit Publik, Vol. 12, No. 1, April 2017*).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL (JHPIS)

Vol.1, No.4 Desember 2022

e-ISSN: 2963-7651; p-ISSN: 2963-8704, Hal 106-115

Sembiring, M. Noor. 2010. *Mengukur Efektifitas Pelaksanaan Program Pendidikan dan Pelatihan dengan Menggunakan Analisis Kepentingan dan Kinerja*. Jurnal Transpor. 28 (1) : Hal. 52

Singarimbun.M., &Efendi.1995.*Metode Penelitian Survey*.Jakarta :PT.Pustaka LP3ES.

Sugiyono,2014.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*.Bandung : CV.Afabeta.

Sumaryadi, I Nyoman.2015.*Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*.Jakarta:Citra Utama.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Yuliani, Christin. 2015. *Efektifitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. 3 (1). Hal. 1-116.