

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU ini dijelaskan tentang pengertian pelayanan publik yang merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang ini mengatur tentang kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pada dasarnya tujuannya yaitu untuk mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak

Dalam pasal 4 ayat (1) dijelaskan tentang penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan sebagai berikut:

Kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam pasal 5 ayat (2) dijelaskan tentang ruang lingkup pelayanan publik harus meliputi:

Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Dalam pasal 8 ayat (2) dijelaskan tentang organisasi penyelenggara pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

Pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, pelayanan konsultasi

Selanjutnya, masih pada UU ini dalam pasal 14 ayat (1) dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki hak sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- 2) Melakukan kerjasama.
- 3) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 4) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Masih dalam UU yang sama yaitu pada pasal 15 ayat (1) dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban sebagai berikut:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- 2) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan.
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- 10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- 11) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.

Korelasi antara UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan Program JUARA oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang menjadi pokok penelitian dalam menganalisis pelaksanaan jemput bola khususnya

pelayanan pendaftaran akta. UU tersebut memberikan landasan hukum bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan Program JUARA untuk tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Karawang.

b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

UU ini dijelaskan tentang pengertian administrasi kependudukan yaitu sebuah rangkaian kegiatan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam pasal 5 ayat (1) dijelaskan bahwa pemerintah melalui menteri berwenang menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional, meliputi:

- 1) Koordinasi antarinstansi dan antar daerah.
- 2) Penetapan sistem, pedoman dan standar.
- 3) Fasilitasi dan sosialisasi.
- 4) Pembinaan, pembimbingan, pemantauan, evaluasi dan konsultasi.
- 5) Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional.
- 6) Menyediakan blanko E-KTP bagi kabupaten/kota.
- 7) Menyediakan blanko dokumen kependudukan selain blanko E-KTP melalui instansi pelaksana.
- 8) Pengawasan.

Dalam pasal 7 ayat (1) dijelaskan bahwa pemerintah kabupaten/kota berkewajiban bertanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan yaitu:

- 1) Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- 2) Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan.
- 3) Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Pembinaan dan sosialisasi penyelenggara administrasi kependudukan.
- 5) Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan.

- 6) Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.
- 7) Penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.
- 8) Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi publik.

c. Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik

Pemerintah dalam memberikan pelayanan dalam masyarakat harus memenuhi standar pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan pada Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik. Adapun standar pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, yaitu penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

d. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Permendagri ini dijelaskan tentang rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil kabupaten/kota yang

bekerja sama dengan bupati/walikota untuk memfasilitasi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

Dalam pasal 2 ayat (3) dijelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi atau jemput bola seperti:

- 1) Akta Kelahiran, KK, dan Kartu Identitas Anak.
- 2) Akta Kematian, KK, dan E-KTP dengan status cerai mati.
- 3) Akta Perkawinan, KK, dan E-KTP dengan perubahan status perkawinan.

Dalam pasal 4 ayat (2) dijelaskan bahwa Disdukcapil kabupaten/kota menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, seperti:

- 1) Menyediakan layanan nomor telepon pengaduan (call center),
- 2) Setiap hari mengumumkan semua dokumen yang sudah diterbitkan melalui situs web/papan pengumuman

e. Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Administrasi Kependudukan

Perda ini menjelaskan tentang setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa penting yang dialaminya kepada Disdukcapil dan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Penyelenggaraan administrasi kependudukan harus berasaskan profesional, non diskriminatif, kecermatan dan keterbukaan.

Dalam pasal 3 ayat (1) dijelaskan bahwa setiap penduduk harus mempunyai hak-haknya untuk memperoleh, diantaranya:

- 1) Dokumen kependudukan.
- 2) Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk.
- 3) Perlindungan atas data pribadi.
- 4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.
- 5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya.
- 6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Dalam pasal 5 ayat (1) dijelaskan tentang Bupati dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan memiliki kewenangan meliputi:

- 1) Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan,
- 2) Pembentukan dinas yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan,
- 3) Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- 4) Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan,
- 5) Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan,
- 6) Penugasan kepada desa/kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan,
- 7) Penyajian data kependudukan daerah dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggungjawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri,
- 8) Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

2. Tinjauan Teori

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pada setiap institusi pemerintahan harus melakukan kegiatan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik dapat membantu masyarakat baik secara langsung seperti layanan kesehatan yang memadai maupun tidak langsung seperti infrastruktur untuk memfasilitasi kehidupan sehari-hari.

Selanjutnya, menurut Mukarom dan Laksana (2016) pelayanan publik adalah:

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik ini suatu kegiatan melayani yang dilakukan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Kemudian terdapat pengertian lainnya yang senada yakni menurut Laurence (2006) yang menjelaskan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas dan tanggung jawab yang dilakukan pada lembaga pemerintahan dengan fokus untuk menciptakan nilai-nilai positif untuk masyarakat seperti menyediakan pendidikan, layanan kesehatan, keamanan dan infrastruktur.

Berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku seperti mencakup tentang penyediaan barang, jasa dan pelayanan administratif. Fokus utama dalam pelayanan publik yaitu menciptakan nilai-nilai yang bermanfaat bagi masyarakat seperti menyediakan layanan pendidikan, kesehatan, keamanan, dan infrastruktur yang esensial.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Mukarom dan Laksana (2016) menjelaskan bahwa terdapat 4 prinsip pelayanan publik. Keempat prinsip tersebut digunakan dalam penelitian ini sebagai aspek penelitian. Adapun penjelasan dari keempat prinsip pelayanan publik adalah:

1) Kesederhanaan

Kesederhanaan yaitu menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Dapat dikatakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik tidak boleh melalui administrasi/birokrasi yang rumit, sehingga masyarakat tidak lagi merasa kesulitan dalam menggunakan pelayanan publik tersebut. Birokrasi yang rumit ini, dapat menimbulkan hal hal yang tidak diinginkan seperti korupsi dan keterlambatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik Tujuan dari kesederhanaan dalam penyelenggara pelayanan publik ini yaitu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat meningkatkan efisiensi, dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat untuk mengurangi

hambatan-hambatan yang tidak perlu dalam penggunaan pelayanan publik.

2) Kepastian Waktu

Kepastian Waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus ada kepastian waktu dalam pelaksanaannya. Terdapat jangka waktu pendek dan panjang dalam pelaksanaannya yang harus diselesaikan. Jika tidak ada kepastian waktu, maka pelaksanaan yang akan dilakukan akan menjadi terhambat dan tidak ada progres karena tidak mempunyai kepastian waktu

Kepastian waktu ini mengacu pada komitmen dan kejelasan waktu yang diberikan dari instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat terkait proses dan penyelesaian layanan yang diberikan dengan cara memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai berapa lama proses pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan agar pemerintah dan masyarakat dapat mengatur waktu dan rencana mereka masing masing

3) Keamanan

Keamanan yaitu selama masyarakat dalam proses melakukan pelayanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, masyarakat harus menerima rasa aman dari pemerintah dari aspek data diri, hak-haknya, dan diri mereka sendiri agar mereka merasa aman dan mendapatkan kepastian hukum. Jika hal ini tidak dilakukan, maka masyarakat tidak akan mempercayai pemerintah karena merasa diri mereka tidak aman dan tidak mendapatkan kepastian hukum yang jelas.

Keamanan dalam penyelenggara pelayanan publik ini merujuk pada upaya untuk melindungi dan menjaga integritas, aksesibilitas, dan kerahasiaan data serta infrastruktur yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Ketersediaan layanan juga harus menjamin bahwa sistem dan infrastruktur yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan publik tidak akan mengalami gangguan atau kegagalan sistem.

4) Kemudahan Akses

Kemudahan akses yaitu menyangkut tentang tempat dan lokasi yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat serta pemanfaatan teknologi yang memadai. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah harus memikirkan tempat dan lokasi yang strategis agar masyarakat bisa menjangkau dengan mudah dalam mengakses pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Jika hal ini tidak dilakukan, maka masyarakat tidak bisa menggunakan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Kemudahan akses dalam penyelenggaraan pelayanan publik merujuk pada upaya untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah dan efisien untuk memanfaatkan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Kemudian memastikan bahwa layanan publik tersebut dapat diakses secara fisik ataupun media digital dengan biaya yang terjangkau atau bahkan secara gratis bagi masyarakat.

c. Penyelenggara Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non 27 departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan

tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Tjiptono (2005) mendefinisikan “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Definisi ini mengandung makna lainnya, yaitu:

- 1) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis.
- 2) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Sementara itu, menurut Moenir (2002), prinsip-prinsip layanan yang berkualitas, yaitu:

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat diubah apabila perlu.
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Tjiptono (2005) menjelaskan bahwa model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*). Ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan yaitu:

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dimana keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

e. Administrasi Kependudukan

1) Administrasi

Administrasi menurut Haryadi (2019), adalah “Suatu kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis, yang berguna untuk menyediakan kejelasan dan kemudahan dalam mendapatkan informasi itu kembali”. Jadi dapat disimpulkan bahwa Administrasi merupakan aktivitas kerjasama oleh sekelompok orang yang didasarkan pada tiap pembagian kerja sesuai dengan yang ditentukan dalam struktur untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.

Administrasi juga berkaitan dengan beberapa bidang seperti manajemen, organisasi, kebijakan dan juga hubungan manusia. Jadi administrasi ini merupakan seluruh kegiatan yang dimulai dari pengaturan sampai dengan pengurusan yang dilakukan untuk mendapatkan tujuan bersama. Dapat dikatakan bahwa administrasi ini tidak bisa dilakukan oleh satu orang, karena administrasi ini membutuhkan kerja sama antara dua orang ataupun lebih.

Gary (2019) mengidentifikasi bahwa terdapat 5 ciri penting dari administrasi, yakni:

- a) Terdiri atas sekelompok orang, administrasi tidak hanya dilakukan oleh seseorang saja, karena membutuhkan kerja sama dari 2 orang atau lebih.
- b) Menjalani kerja sama, administrasi membutuhkan kerja sama untuk tercapainya tujuan yang diinginkan, bila kerja sama tidak terjamin maka tidak akan terwujud tujuannya.
- c) Memiliki tujuan yang harus dicapai, tanpa adanya tujuan, aktivitas kerja sama tersebut tidak akan berarti apa apa.
- d) Adanya proses kegiatan usaha, proses ini diartikan sebagai rangkaian kegiatan untuk menjalin kerja sama dan meraih tujuan
- e) Kegiatan bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan, 3 hal tentang bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan adalah bagian penting dalam administrasi dan tidak boleh dipisahkan.

2) Kependudukan

Kependudukan didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari secara statistik dan matematik jumlah, komposisi, distribusi penduduk, dan perubahan-perubahannya sebagai akibat bekerjanya komponen-komponen pertumbuhan penduduk yaitu kelahiran (fertilitas), kematian (mortalitas), perkawinan, migrasi, dan mobilitas sosial. Jadi dapat diartikan bahwa kependudukan ini adalah ilmu yang mempelajari hukum tuhan yang berhubungan dengan perubahan-perubahan pada umat manusia yang terlihat dari jumlah kelahiran, kematian, dan pertumbuhannya.

Kependudukan ini diartikan sebagai hal yang berkaitan dengan struktur, pertumbuhan, mobilitas, dan juga persebaran sesuatu yang dapat menyangkut tentang ekonomi, sosial budaya, politik dan juga agama penduduk. Jadi dapat dikatakan kependudukan merupakan ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia.

Terdapat komponen kependudukan sebagaimana dijelaskan Suharto (2020) sebagai berikut:

- a) Kelahiran (Fertilitas/Natalitas): Kelahiran ini berhubungan dengan kelahiran penduduk yang menyangkut jumlah bayi yang lahir hidup. Tapi kelahiran juga bisa diukur dari jumlah anak per- pasangan.
- b) Kematian (Mortalitas): Tinggi rendahnya tingkat mortalitas penduduk di suatu daerah ini tidak hanya menjelaskan tentang jumlah penduduk, tapi bisa juga tentang kualitas SDM yang ada di daerah tersebut. Hal ini dapat dicerminkan sebagaimana kondisi ekonomi di wilayah tersebut. Definisinya sendiri adalah peristiwa menghilangnya semua tanda-tanda kehidupan secara permanen yang dapat terjadi setiap saat setelah terjadi kelahiran hidup. Jadi mati hanya dapat terjadi setelah terjadi kelahiran hidup.
- c) Perpindahan/Gerak Penduduk (migrasi): Perpindahan/migrasi yaitu perpindahan penduduk dari satu daerah/wilayah ke daerah/wilayah yang lain, baik untuk sementara waktu atau untuk menetap dalam waktu yang lama
- d) Mobilitas Sosial: Mobilitas yaitu suatu perubahan atau pergeseran status penduduk, atau dapat dikatakan bahwa mobilitas sosial adalah perpindahan posisi seseorang maupun

kelompok dari lapisan masyarakat yang satu ke lapisan masyarakat yang lain.

- e) Pernikahan: Pernikahan merupakan faktor yang mempengaruhi jumlah dan perubahan penduduk. Dengan bertambahnya angka pernikahan, maka akan berdampak pada kenaikan tingkat fertilitas.

3) Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat diperlukan oleh masyarakat karena kehidupan masyarakat tidak dapat terlepas dari administrasi kependudukan seperti untuk memenuhi kebutuhan publik, meningkatkan pelayanan tentang administrasi kependudukan, dan sebagainya. Administrasi kependudukan ini juga sebagai rangkaian kegiatan yang dimana untuk penataan dan juga penertiban pada sebuah penerbitan dokumen dan juga data kependudukan dengan melalui pendaftaran penduduk, pengelola informasi penduduk dan catatan sipil, yang kemudian hasilnya untuk pemerintah, pelayanan publik dan juga untuk pembangunan.

Menurut Trianingsih (2018), administrasi kependudukan bertujuan untuk “Memenuhi hak asasi semua orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang profesional”. Pendaftaran penduduk dilakukan dengan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan.

Administrasi kependudukan bila dijalankan sesuai dengan ketentuan, dimulai dari kelengkapan biodata penduduk, pencatatan kelahiran, kematian, pindah dan datang, akan mempermudah urusan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diperlukan masyarakat.

f. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Ida (2018) menjelaskan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yaitu “Suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan”. Administrasi kependudukan meliputi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

SIAK adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan. Pengelolaan informasi administrasi kependudukan adalah pengumpulan, perekaman, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk, dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dan pembangunan.

Tujuan dari adanya SIAK untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang berorientasi kepada kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju terciptanya data dan informasi kependudukan yang akurat, sistem ini juga diharapkan dapat mewujudkan terciptanya tata pemerintahan yang baik. Kemudian dapat memberikan kemudahan pelayanan dari suatu instansi untuk melakukan proses yang berhubungan dengan masalah kependudukan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan proses pendaftaran penduduk.

Pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa pengolahan SIAK bertujuan sebagai berikut:

1. Peningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

2. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses.
3. Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal dengan tetap menjamin kerahasiaan.

Manfaat yang diambil dari rancangan sistem ini adalah untuk memberikan suatu kemudahan dalam segala proses yang berhubungan dengan kependudukan. Juga sebagai alat bagi instansi untuk membuat proses pendataan menjadi lebih efektif dan efisien dalam rangka memberikan pelayanan bagi masyarakat.

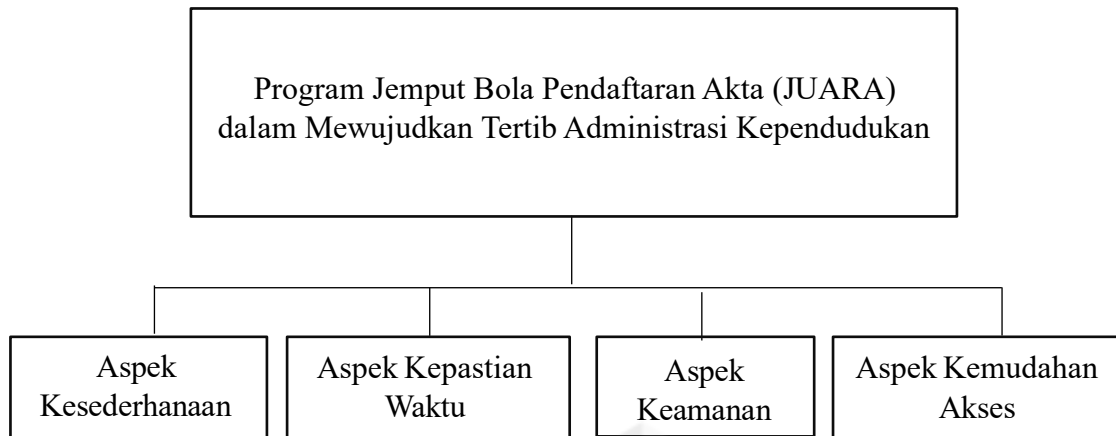
B. Konsep Kunci

Konsep kunci dalam penelitian ini adalah “Pelaksanaan Program Jemput Bola Pendaftaran Akta (JUARA) dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan”. Adapun penjelasan dari konsep kunci penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. JUARA: merupakan program inovasi yang membantu masyarakat dengan cara pendekatan dari pemerintah kepada masyarakat dan juga memotong birokrasi dalam pendaftaran akta kelahiran.
2. Aspek kesederhanaan: menyangkup prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.
3. Aspek kepastian waktu: menyangkup penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Aspek keamanan: menyangkup proses layanan administrasi di mana masyarakat harus mendapatkan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Aspek kemudahan akses: menyangkup tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

C. Kerangka Befikir

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber: Mukarom dan Laksana (2016).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian adalah “Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu . cara ilmiah yang dimaksud yaitu kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri ciri keilmuan seperti rasional, empiris, dan sistematis”. Jadi dalam melakukan penelitian, menentukan metode penelitian adalah hal yang penting dan krusial karena dapat menentukan kesuksesan penelitian tersebut. Pada dasarnya, metode penelitian ini berfungsi untuk panduan utama dalam menyiapkan dan mengimplementasikan penelitian yang akan dikerjakan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Rukajat (2018), metode deskriptif adalah “Penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata, realistik, aktual, dan juga nyata”. Penelitian ini difokuskan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta, sifat-sifat, dan juga hubungan antar fenomena yang dimiliki. Jadi dapat dikatakan metode ini meneliti tentang status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran yang terjadi pada masa sekarang. Jadi penelitian ini menggambarkan fenomena yang ada secara realistik, dan terjadi pada saat itu. Penelitian ini terdiri dari membuat uraian secara sistematis dan tepat faktual yang nantinya berhubungan dengan ciri-ciri dan fenomena yang dipelajari.

Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Creswell (2018) adalah

Pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial secara mendalam dengan cara interpretasi konteks, pengalaman, dan perspektif individu yang terlibat dalam fenomena tersebut.

Penelitian kualitatif berfokus pada makna, konstruksi sosial, dan kompleksitas dari fenomena yang diteliti. Pada dasarnya, metode penelitian kualitatif ini dapat dicirikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data secara deskriptif atau memahami fenomena fenomena yang ada berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang yang diwawancara dan diobservasi dengan cara melihat perilaku yang dapat diamati. Jadi metode ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis yang dimana landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian ini sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan. Seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa pada suatu konteks yang khusus terjadi pada penelitian yang dilakukan.

Menurut Cresswell (2018), pendekatan kualitatif ini mempunyai tujuan untuk “Memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Pada dasarnya dapat meliputi pemahaman tentang pengalaman individu, proses sosial, konteks budaya, interaksi, konstruksi makna, dan dinamika yang terjadi dalam fenomena tersebut”.

Terdapat karakteristik dari pendekatan kualitatif menurut Creswell (2018), yaitu:

1. Konteks yang alami yaitu penelitian kualitatif dilakukan di lingkungan alami di mana fenomena yang diteliti terjadi, sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami konteks yang lebih luas dan kompleks.
2. Pendekatan induktif yaitu penelitian kualitatif menggunakan pendekatan induktif dalam analisis data, di mana temuan dan teori dikembangkan berdasarkan data yang dikumpulkan, bukan berdasarkan hipotesis atau kerangka teoritis yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Subjektivitas peneliti dimana peneliti kualitatif dianggap sebagai instrumen kunci dalam penelitian, dimana peneliti secara aktif terlibat dalam proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Subjektivitas peneliti diakui sebagai faktor yang mempengaruhi hasil penelitian.

Jadi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena atau kejadian yang ada, baik yang bersifat ilmiah ataupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan tentang karakteristik,

kualitas dan keterkaitan antar kegiatan. Jadi penelitian ini akan menafsirkan dan menguraikan data yang ada secara bersamaan dengan situasi yang sedang terjadi dengan penelitian ini, peneliti akan menggambarkan kondisi yang terjadi apa adanya dan juga tidak memberi perlakuan ataupun manipulasi pada variabel yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti akan menjelaskan tentang pelaksanaan Program JUARA dan akan menggambarkan fenomena tentang tertib administrasi kependudukan. Dengan hal ini, peneliti akan mengumpulkan data secara tulisan maupun lisan dengan cara melakukan telaah dokumen, observasi dan juga wawancara kepada beberapa *key informant* terkait dengan pelaksanaan Program JUARA oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang nantinya akan digambarkan secara faktual atau sesuai kondisi yang terjadi dalam penelitian ini.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Telaah Dokumen

Telaah Dokumen ini adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data peneliti dengan cara mengkaji buku tentang administrasi kependudukan dan juga artikel-artikel yang relevan, jurnal nasional maupun internasional. Telaah dokumen terkait juga dengan kebijakan yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Kemudian data sekunder yang diperlukan bisa didapatkan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Karawang. Terkait pengumpulan data melalui telaah dokumen ini, peneliti menggunakan pedoman telaah dokumen sebagai instrumen penelitian.

2. Observasi

Observasi ini adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang suatu peristiwa dengan pengamatan secara langsung. Jadi

data yang didapatkan menjelaskan tentang individu, peristiwa, kemajuan, dan makna yang diungkapkan *key informant*. Pada penelitian ini, peneliti mengobservasi bagaimana pelaksanaan Program JUARA. Observasi ini meliputi observasi tempat pelaksanaan seperti di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang dan tempat pelaksanaan program tersebut yaitu kantor kepala desa dan sekolah. Adapun instrumen penelitian yang peneliti gunakan disini adalah pedoman observasi.

3. Wawancara

Wawancara ini adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan narasumber yang sudah ditentukan sebelumnya. Wawancara ini dilakukan dengan *key informant* sebagai orang yang menjadi narasumber penelitian. Pemilihan *key informant* ini juga didasarkan pada mereka yang memiliki pengetahuan tentang penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Wawancara nanti dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari narasumber ini sesuai pedoman wawancara yang telah disiapkan sebagai instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa *key informant* seperti yang diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Daftar *Key Informant*

No	<i>Key Informant</i>	Jumlah (orang)
1	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang	1
2	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Karawang	1
3	Koordinator Pelaksana Program JUARA	1
4	Kepala Sekolah TK Al-Ianah	1

5	Masyarakat pengguna Program JUARA	2
Total		6

Sumber: olahan Peneliti, 2024.

Terdapat beberapa alasan terkait dengan pemilihan *key informant* tersebut, diantaranya yaitu:

- a. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, merupakan penanggung jawab keamanan data dalam pelaksanaan Program JUARA.
- b. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, merupakan penanggung jawab dalam pengelolaan informasi yang berkaitan dengan dokumen administrasi kependudukan.
- c. Koordinator Pelaksanaan Program JUARA, merupakan orang yang mengkoordinir dan mengerjakan pelaksanaan Program JUARA karena dialah yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan di lapangan.
- d. Kepala Sekolah TK Al-Ianah. Sekolah merupakan pusat pendidikan khususnya bagi anak-anak yang masih dalam proses pembuatan akta kelahiran. Sekolah TK Al-Ianah merupakan salah satu sekolah yang didatangi peneliti bersama Disdukcapil Kabupaten Karawang.
- e. Masyarakat Pengguna Program JUARA, merupakan pihak yang menikmati pelayanan dari Program JUARA.

Terkait pengumpulan data melalui wawancara ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai instrumen penelitian

C. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian kali ini yaitu dilakukan sesuai dengan Peraturan Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta tentang Panduan Penyusunan Tugas Akhir Program Sarjana Terapan. Pengolahan data yang

akan dilakukan mengikuti Langkah-langkah yang telah dijelaskan dalam pedoman tersebut, yaitu:

- a. Mengumpulkan data dari wawancara dan juga studi pustaka atau telaah dokumen.
- b. Mengklasifikasi data atau data yang diperoleh nantinya diurutkan sesuai dengan kegiatan yang diteliti, kemudian data diseleksi dan dikelompokkan sesuai dengan sumber datanya.
- c. Mengedit data yang telah terkumpul, kemudian diteliti kebenarannya agar memudahkan proses penulisan selanjutnya.
- d. Menyajikan data yang telah dideskripsikan secara jelas dan rinci, lalu diberi penjelasan terkait dengan uraian tersebut berdasarkan pemikiran yang logis dan juga argumen yang padat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jadi teknik pengolahan data tersebut dengan mengumpulkan data primer yang didapatkan di lapangan atau secara langsung dan juga data sekunder dari berbagai dokumen yang sudah ada sebelumnya. Setelah mengumpulkan data, maka peneliti mereduksi dan menginterpretasi data yang nantinya hasil penelitian tersebut disajikan dalam bentuk deskripsi. Dengan demikian, jawaban dari pada *key informant* terhadap pertanyaan yang telah dibuat akan diungkapkan dalam bentuk kalimat yang deskriptif.

2. Analisis Data

Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan temuan di lapangan yang nantinya dapat ditarik kesimpulan dari hasil tersebut. Data yang terkumpul nantinya akan disusun dan juga dievaluasi dengan langkah langkah berikut:

- a. Catatan dari data yang diperoleh dari wawancara dengan para *key informant* ini akan digabungkan dengan hasil dari telaah dokumen dan juga observasi. Setelah digabungkan, maka data akan direduksi, kemudian melakukan penyajian data, lalu menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan.

- b. Kemudian data-data yang direduksi akan dilakukan penyederhanaan data selanjutnya yang telah diperoleh dari lapangan dengan cara dirangkum dan juga di ringkas. Hal ini dilakukan untuk menajamkan data agar bisa ditarik kesimpulan akhir.
- c. Penyajian data tersebut dilakukan dengan cara deskriptif dengan menjawab pertanyaan penelitian yang didasarkan pada aspek-aspek penelitian yang telah ditentukan. Kemudian penarikan data ini akan dilakukan verifikasi ulang agar dapat menghasilkan penarikan kesimpulan yang tepat tentang pelaksanaan Program JUARA oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

Dalam analisis data ini, peneliti juga menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiono (2013), teknik triangulasi terdiri dari:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi ini merupakan menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat melakukan pengumpulan data dari beberapa *key informant*. Misalnya peneliti ingin mengumpulkan data pelaksanaan Program JUARA, maka triangulasi yang dilakukan yaitu mewawancarai pegawai Disdukcapil, kepala sekolah, dan masyarakat pengguna Program JUARA.

Peneliti akan mengumpulkan data dari para *key informant* dengan cara menyiapkan pertanyaan yang sudah disiapkan untuk informan. Bukti triangulasi sumber ini terlampir pada Lampiran 3 (pedoman wawancara) terkait pertanyaan sesuai dengan permasalahan penelitian dan teori yang dipakai peneliti.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi ini menguji sebuah data yang dilakukan dengan cara mencari tahu kebenaran data dengan menggabungkan data dari sumber

yang berbeda-beda. Misalnya peneliti ingin mengumpulkan data pelaksanaan Program JUARA, maka triangulasi yang dilakukan yaitu peneliti melakukan telaah dokumen, observasi, dan wawancara untuk mencari tahu kebenaran data.

Peneliti mengumpulkan data dengan cara melakukan telaah dokumen, observasi, dan wawancara untuk mencari tahu kebenaran data dengan menggabungkan data dari sumber yang berbeda beda. Bukti triangulasi teknik ini terlampir pada Lampiran 5 (hasil telaah dokumen), Lampiran 6 (transkrip wawancara), dan Lampiran 7 (hasil observasi) terkait hasil telaah dokumen, hasil observasi, dan transkrip wawancara.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokus Penelitian

Kabupaten Karawang merupakan salah satu wilayah kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Karawang ini memiliki luas wilayah sebesar 1.911,09 km² dengan terbagi menjadi 30 kecamatan yaitu: 1). Banyusari, 2). Batujaya, 3). Ciampel, 4). Cibuaya, 5). Cikampek, 6). Cilamaya Kulon, 7). Cilamaya Wetan, 8). Cilebar, 9). Jatisari, 10). Jayakarta, 11). Karawang Barat, 12). Karawang Timur, 13). Klari, 14). Kota Baru, 15). Kutawaluya, 16). Lemahabang, 17). Majalaya, 18). Pakisjaya, 19). Pangkalan, 20). Pedes, 21). Purwasari, 22). Rawamerta, 23). Rengasdengklok, 24). Tegalwaru, 25). Talagasari, 26). Telukjambe Barat, 27). Teluk Jambe Timur, 28). Tempuran, 29). Tirtajaya, 30). Tirtamulya. Kecamatan-kecamatan tersebut terbagi menjadi beberapa desa dengan total desa mencapai 297 desa.

Kabupaten Karawang menjadi salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat dengan jarak sekitar 126 km dari pusat Pemerintahan Provinsi Jawa Barat di Bandung dan sekitar 70 km dari pusat Pemerintahan Republik Indonesia di Jakarta. Kabupaten Karawang memiliki luas wilayah sebesar 1.911,01 km²

Kabupaten Karawang memiliki jumlah penduduk sebanyak 2.519.882 jiwa dengan kepadatan penduduk mencapai 1.300 jiwa per km². Dengan luas wilayah dan jumlah kepadatan penduduk tersebut, Disdukcapil perlu mencatat seluruh masyarakatnya terdata pada pencatatan sipil. Hal ini berguna bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Disdukcapil merupakan dinas yang bertanggung jawab dalam urusan administrasi kependudukan.

Foto 4.1 Gedung Disdukcapil Kabupaten Karawang



Sumber: hasil observasi peneliti (2024).

Dalam Permendagri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota, pada pasal 1 ayat (4) dijelaskan bahwa Disdukcapil adalah “Perangkat daerah yang mengurus bidang administrasi kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota”. Peraturan tersebut juga menjelaskan tentang kedudukan Disdukcapil sebagai penyelenggara dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan.

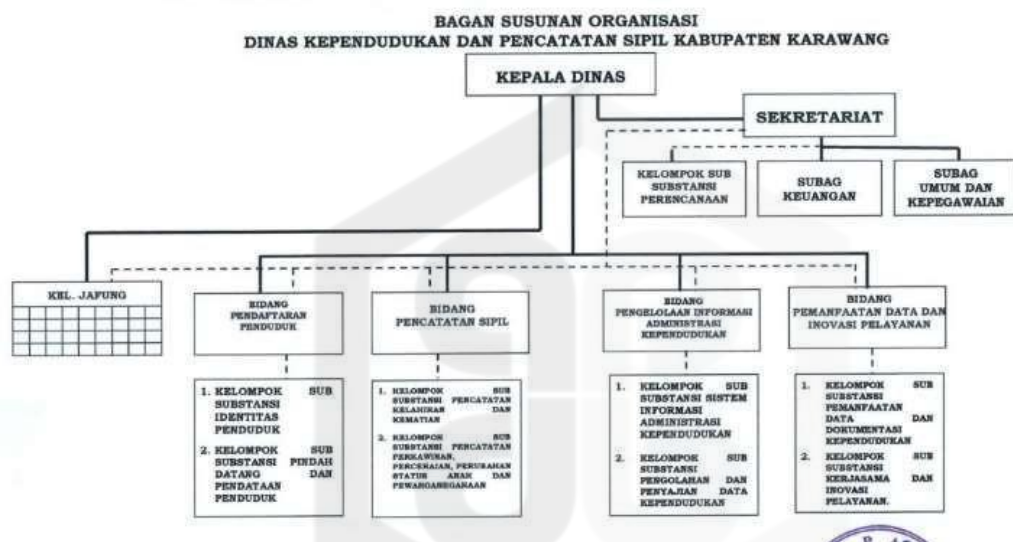
Disdukcapil masih dalam peraturan yang sama pada pasal 11 ayat (1) memiliki tugas dan fungsinya sebagai berikut:

- a. Membantu koordinasi antar lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah di provinsi dan antar kabupaten/kota secara berkala.
- b. Penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan administrasi kependudukan di provinsi.
- c. Penyusunan tata cara pengelolaan data kependudukan yang bersifat data perseorangan, data agregat, dan data pribadi di provinsi dan kabupaten/kota.
- d. Fasilitasi penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan.
- e. Penyelenggaraan pemanfaatan data kependudukan.
- f. Sosialisasi penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan.
- g. Kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi.

- h. Komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat.
- i. Pembinaan penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan, termasuk pembinaan pendokumentasian penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan.

Berikut adalah struktur organisasi yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Karawang, yaitu:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Karawang



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Karawang (2024).

2. Data Hasil Penelitian

Sebagaimana yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya terkait dengan permasalahan penelitian ini, peneliti menjawab permasalahan penelitian menggunakan teori prinsip pelayanan publik menurut Mukarom dan Laksana (2016) berdasarkan beberapa aspek yaitu: 1). Aspek Kesederhanaan, Aspek Kepastian Waktu, 3). Aspek Keamanan, dan 4). Aspek Kemudahan Akses. Dengan menggunakan empat aspek ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu telaah dokumen, observasi dan wawancara.

a. Aspek Kesederhanaan

Menurut Mukarom dan Laksana (2016), kesederhanaan yaitu “Menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat”. Dapat dikatakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik tidak boleh melalui administrasi/birokrasi yang rumit, sehingga masyarakat tidak lagi merasa kesulitan dalam menggunakan pelayanan publik tersebut. Birokrasi yang rumit ini, dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti korupsi dan keterlambatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informant* yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa pendapat tentang kesederhanaan dari JUARA oleh Bapak Torich Haerachman selaku Kepala Bidang (Kabid) Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menjelaskan bahwa:

Program Jemput Bola Pendaftaran Akta (JUARA) ini merupakan Program Pemerintah Kabupaten Karawang melalui dinas terkait yaitu Disdukcapil selaku dinas yang bertanggung jawab dalam urusan administrasi kependudukan. Program ini pada dasarnya untuk anak sekolah atau anak usia 0-17 tahun. Jadi program ini dilakukan oleh pemerintah untuk mengejar target kepemilikan akta di tahun sebelumnya yaitu 2022-2024 agar masyarakat khususnya anak usia 0-17 tahun mempunyai akta kelahiran agar bisa mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Jadi dari Disdukcapil melakukan sosialisasi di sekolah dan di beberapa desa di Kabupaten Karawang dan melakukan pengumpulan data yang nantinya akan dibuatkan akta kelahirannya dengan maksimal pengerjaan 1 minggu setelah data dikumpulkan. Jadi sangat sederhana, pemerintah melakukan sosialisasi secara langsung, kemudian masyarakat mengumpulkan data yang diperlukan sesuai arahan dari kita, kemudian kita buat agar anak-anak bisa mempunyai akta kelahiran.

Kemudian Bapak Darajat Hasibuan selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memberikan pemahaman lain tentang kesederhanaan dalam pelaksanaan Program JUARA, sebagai berikut:

Program JUARA ini cukup sederhana dalam pelaksanaannya. Karena sebelum kita melaksanakan tugas, kita sudah mempunyai data daerah mana yang masih minim kepemilikan akta kelahirannya,

kemudian kita sampaikan secara langsung melalui sosialisasi kepada perangkat daerah dan jugaarganya. Kemudian kita juga sosialisasi dengan sekolah sekolah yang seperti paud ataupun Sekolah Dasar (SD) karena anak di usia tersebut masih minim kepemilikan akta kelahiran, hanya memiliki Kartu Identitas Anak (KIA). Sosialisasi ini dilakukan agar mereka khususnya siswanya segera memiliki akta kelahiran. Pihak Disdukcapil pun tidak ribet soal birokrasi, masyarakat bisa memberi surat yang dibutuhkan kepada Disdukcapil, lalu kami langsung buat akta kelahirannya.

Lalu Bapak Asep Saepullah selaku Koordinator Pelaksana Program JUARA memberikan pemahaman lain tentang birokrasi dan pelaksanaan yang dilakukan Disdukcapil terhadap pelaksanaan Program JUARA, yaitu:

Program JUARA ini kami tidak akan melakukan proses birokrasi yang ribet, karena kami tidak mau hal ini terjadi di Kabupaten Karawang. Cukup kita mendatangi daerah ataupun sekolah terutama paud dan SD, kemudian kita datangi perangkat daerah dan kepala sekolah beserta gurunya agar mereka bisa segera mengumpulkan data warganya atau siswanya. Kemudian disdukcapil akan segera membuat akta kelahirannya.

Hal ini didukung oleh hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan hasil bahwa Disdukcapil Kabupaten Karawang telah melakukan sosialisasi secara langsung ke warganya. Sosialisasi ini berupa memberi pemahaman tentang pentingnya akta kelahiran bagi anak dan juga mendorong perangkat daerah dan guru-guru agar mengumpulkan data anak yang tidak memiliki akta kelahirannya dan memberikan data tersebut kepada Disdukcapil agar segera dibuatkan.

Foto 4.2 Sosialisasi Disdukcapil ke TK Al-Ianah Klari



Sumber: hasil observasi peneliti (2024).

Lalu Ibu Siti Aminah selaku Kepala Sekolah TK Al-Ianah Klari menjelaskan tentang kesederhanaan pada pelaksanaan Program JUARA yaitu:

Disdukcapil ini awalnya berkoordinasi dengan kita tentang akan diadakan sosialisasi dan pendekatan kepada guru dan orang tua siswa di TK ini. Sosialisasinya berupa pemahaman kepemilikan akta kelahiran bagi anak usia 0-17 tahun. Kemudian kita sebagai guru ditugaskan untuk mengumpulkan dokumen yang diperlukan seperti KIA atau Kartu Keluarga milik siswa yang belum memiliki akta kelahiran agar segera dibuatkan dokumen kependudukan tersebut.

Kemudian Ibu Yulian Sari selaku anggota masyarakat di Kabupaten Karawang yang merupakan pengguna Program JUARA ini untuk anaknya yang masih usia dini, menjelaskan bahwa:

Saya disosialisasikan untuk membuat akta anak saya karena anak saya memang tidak punya akta kelahiran dan cuma punya KIA saat ini. Saya sedikit malas untuk mengurusnya karena pada saat itu sangat ribet sekali mengurusnya. Tapi dengan program ini saya mengurusnya jadi tidak ribet lagi, saya tinggal kasih dokumen yang diperlukan kepada Disdukcapil, terus jadi akta kelahiran anak saya.

Hal ini didukung dengan pernyataan Ibu Aeni Nurbayah selaku anggota masyarakat di Kabupaten Karawang yang merupakan pengguna

Program JUARA ini untuk anaknya yang masih usia dini, menjelaskan bahwa:

Disdukcapil waktu itu sosialisasi di daerah rumah saya. Mereka sosialisasi soal pentingnya kepemilikan akta kelahiran. Kebetulan anak saya yang kecil cuma punya KIA tapi belum punya akta, jadinya saya ikut program tersebut. Saat itu saya ngurusnya ribet banget, kayaknya program ini jadi lebih diperbagus karena ngurusnya tidak ribet dan tidak pindah-pindah tangan lagi.

Melihat tanggapan dari masyarakat dan didukung oleh hasil observasi dan informasi dari Disdukcapil, pelaksanaan Program JUARA ini, pemerintah melakukan pendekatan kepada masyarakat dengan cara sosialisasi melalui perangkat daerah, sekolah-sekolah, danarganya. Masyarakat selaku pengguna program tersebut seperti Ibu Yulian Sari dan Ibu Aeni Nurbayah memahami bahwa program ini bertujuan untuk memangkas birokrasi yang ada dan tidak lagi rumit dalam proses pembuatan akta kelahirannya. Penyampaian informasi dari pemerintah juga sangat jelas dan dapat membantu masyarakat untuk lebih memahami tentang pentingnya tertib administrasi kependudukan. Dengan pemahaman dan sosialisasi yang baik, pelaksanaan Program JUARA ini telah berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

b. Aspek Kepastian Waktu

Mukarom dan Laksana (2016) menjelaskan bahwa, kepastian waktu dalam pelayanan publik adalah “Penyelesain dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan”. Dapat dikatakan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus ada kepastian waktu dalam pelaksanaannya. Terdapat jangka waktu pendek dan panjang dalam pelaksanaannya yang harus diselesaikan. Jika tidak ada kepastian waktu, maka pelaksanaan yang akan dilakukan menjadi terhambat dan tidak ada kemajuan karena tidak mempunyai kepastian waktu.

Menurut Bapak Torich Haerachman selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terkait ketepatan waktu dalam pelaksanaan Program JUARA, yaitu:

Untuk ketepatan waktu dalam pelaksanaan Program JUARA ini tergantung pada dokumen yang diberikan kepada kami. Dalam sosialisasi yang kami lakukan, kami memberi waktu selama seminggu untuk para orang tua atau guru untuk mengumpulkan dokumen kependudukan yang dibutuhkan, kemudian kami akan membuat secara langsung akta kelahiran dengan waktu pengerjaan maksimal 30 hari.

Kemudian Bapak Darajat Hasibuan selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menjelaskan tentang kepastian waktu dalam pelaksanaan Program JUARA, sebagai berikut:

Pelaksanaan JUARA ini cukup simpel untuk soal waktunya, karena kami akan membuat dengan cepat tergantung pada dokumen yang sudah diberikan kepada kami. Karena ketika kami sosialisasi, kami menjelaskan bahwa akan memberi waktu seminggu untuk segera mengumpulkan dokumen yang diperlukan, kemudian kami akan segera membuatnya dengan cepat maksimal 30 hari.

Pernyataan ini juga didukung oleh Bapak Asep Saepullah selaku Koordinator Pelaksana Program JUARA, yang menjelaskan bahwa:

Kami dalam pelaksanaannya diawali dengan sosialisasi, dalam sosialisasi tersebut kami menyarankan warga untuk seminggu setelah sosialisasi agar mereka segera menyiapkan dokumen yang dibutuhkan. Perangkat daerah atau sekolah akan mengumpulkan dokumen tersebut, kemudian kami akan mengambil dokumen tersebut lalu akan kami buat dengan pengerjaan maksimal 30 hari. Kemudian kami akan memberikan kepada warganya setelah pengerjaan telah selesai semua.

Hal ini didukung dengan hasil telaah dokumen yang dilakukan peneliti terkait dengan pembuatan akta kelahiran yakni pada UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, di mana dalam pasal 28 dijelaskan bahwa:

Pembuatan akta kelahiran dilakukan oleh instansi yang menyelenggarakan urusan di bidang administrasi kependudukan akan

diterbitkan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan yang telah diberikan.

Berdasarkan keterangan tersebut dan hasil telaah dokumen, maka dapat disimpulkan bahwa pembuatan akta kelahiran yang dilakukan oleh Disdukcapil telah dilaksanakan dalam kurun waktu sampai diterbitkannya paling lambat 30 hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan yang telah diberikan. Dengan kepastian waktu bagi masyarakat dan pemerintah, maka pemerintah membuat komitmen untuk segera membuat akta kelahiran dengan maksimal masa pembuatan 30 hari.

Kemudian didukung oleh hasil observasi, dapat dilihat bahwa ketika akta kelahiran sudah dibuatkan, masyarakat kemudian mengambil akta kelahiran tersebut di kantor kepala desa masing-masing.

Foto 4.3 Pengambilan Akta Kelahiran di Kantor Kepala Desa



Sumber: hasil observasi peneliti (2024).

Kemudian Ibu Siti Aminah selaku Kepala Sekolah TK Al-Ianah Klari menjelaskan terkait dengan kepastian waktu yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Karawang tentang pelaksanaan Program JUARA, sebagai berikut:

Waktu pemerintah melakukan sosialisasi ke TK kami, mereka menyuruh kami untuk mengumpulkan data dan dokumen yang dibutuhkan paling lambat seminggu. Dan mereka juga jelasin kalau akan dilakukan pengerjaannya maksimal 30 hari setelah dokumen diberikan. Nantinya ketika sudah terbit akta kelahirannya, Disdukcapil akan memberi hasilnya kepada kami yang nantinya akan kami berikan kepada orang tua siswa.

Lalu Ibu Yulian Sari selaku anggota masyarakat pengguna Program JUARA menjelaskan terkait ketepatan waktu ini, bahwa:

Waktu saya sudah kasih dokumen yang dibutuhkan, saya disuruh menunggu paling lambat 30 hari katanya, setelah itu saya nanti akan diinformasikan oleh Ketua RT/RW saya soal sudah jadi akta kelahirannya, nanti saya disuruh ambil di kantor kepala desa.

Pernyataan tersebut didukung oleh Ibu Aeni Nurbayah selaku anggota masyarakat pengguna Program JUARA tentang kepastian waktu terbitnya akta kelahiran sebagai berikut:

Saya waktu itu diberi waktu seminggu untuk mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan seperti KIA atau Kartu Keluarga. Kemudian mereka bilang setelah saya ngasih dokumen tersebut, disuruh nunggu paling lambat 30 hari. Terus saya nanti bakalan dikonfirmasi sama RT/RW saya untuk mengambil akta kelahirannya kalau sudah jadi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan didukung oleh hasil telaah dokumen dan hasil observasi yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat diberi kepastian waktu 30 hari oleh Disdukcapil sesuai dengan peraturan yang berlaku dan Disdukcapil akan segera melakukan pengerjaan dan penerbitan akta kelahiran yang nantinya akan diberi kepada perangkat daerah dan kepala sekolah.

Dengan kepastian waktu yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakatnya, maka program ini akan berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala. Dari sisi masyarakat, mereka juga dituntut harus segera melakukan pengumpulan dokumen kepada Disdukcapil. Sedangkan dari sisi Disdukcapil, akan segera mengerjakan dengan batas waktu 30 hari

setelah pengumpulan dokumen. Hal ini butuh kerja sama antara masyarakat dengan pemerintah (Disdukcapil).

c. Aspek Keamanan

Menurut Mukarom dan Laksana (2016), keamanan dalam pelayanan publik adalah “Selama masyarakat dalam proses melakukan pelayanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum”. Dapat dikatakan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik, masyarakat sendiri harus menerima rasa aman dari pemerintah dari segi data diri, hak-haknya, dan diri mereka sendiri agar mereka merasa aman dan mendapatkan kepastian hukum. Jika hal ini tidak dilakukan, maka masyarakat akan tidak akan mempercayai pemerintah lagi karena merasa diri dia tidak aman dan tidak mendapatkan kepastian hukum yang jelas jika terjadi hal yang tidak diinginkan.

Bapak Torich Haerachman selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan, menjelaskan bahwa:

Untuk dokumen kependudukan yang diberikan dari warga kepada kita pastinya aman dan terjaga. Karena ketika sudah diberikan, akan kita amankan dokumen tersebut kepada tim bagian pengarsipan kita, jadi data masyarakat tidak akan mudah tersebar begitu saja. Jadi sudah pasti aman dan terkendali kalau soal pengaman dokumen kependudukan milik warga kita.

Penjelasan lainnya yaitu menurut Bapak Darajat Hasibuan selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, sebagai berikut:

Dokumen kependudukan yang diberikan kepada kita dari masyarakat pastinya kita jaga dan tidak kita sebarluaskan. Karena dengan maraknya kasus data pribadi yang tersebar itu bikin masyarakat jadi takut untuk memberikan dokumen kependudukannya kepada pemerintah. Jadinya pasti kita jaga melalui pengarsipan yang bagus. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan dari Bapak Asep Saepullah selaku Koordinator Pelaksana Program JUARA yang menjelaskan bahwa:

Untuk dokumen kependudukan milik warga sudah pasti terjaga dan aman, karna kami yang bertanggung jawab akan kepemilikan dokumen kependudukan milik warga tersebut, jadi sudah dipastikan tentang kepastian hukumnya. Dokumen tersebut kami simpan baik dalam tim pengarsipan yang kemudian nanti kami kelola untuk pembuatan aktanya. Karena kami tidak mau juga tingkat kepercayaan masyarakat ke pemerintah jadi menurun. Karena ketika dokumen fotocopy yang dikumpulkan kepada kami, nantinya kami akan melakukan pemusnahan dokumen tersebut jika sudah selesai terlaksana.

Pernyataan di atas didukung dengan hasil observasi peneliti tentang keamanan yang dilakukan pemerintah. Seluruh dokumen kependudukan yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah, akan disimpan dengan baik dan nantinya akan diadakan pemusnahan arsip oleh Disdukcapil menggunakan mesin penghancur kertas.

Foto 4.4 Pemusnahan Arsip Disdukcapil Kabupaten Karawang



Sumber: hasil observasi peneliti, (2024).

Kemudian Ibu Siti Aminah selaku Kepala sekolah TK Al-Ianah Klari menjelaskan tentang keamanan yang dilakukan pemerintah terhadap dokumen kependudukan milik mereka terkait dengan pelaksanaan Program JUARA ini, yaitu:

Pada saat sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah, mereka menjelaskan tentang keamanan data pribadi milik warganya. Mereka menjelaskan tentang keamanan yang akan dilakukan, mulai dari tersimpan aman oleh tim arsip, kemudian nantinya akan dilakukan pemusnahan arsip yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil.

Lalu pernyataan selanjutnya dari Ibu Yulian Sari selaku anggota masyarakat pengguna Program JUARA yang menjelaskan tentang keamanan dokumen oleh Disdukcapil, bahwa:

Waktu sosialisasi, pemerintah bilang data pribadi milik warga bakalan terjaga dan aman. Saya sebagai warga biasa agak sedikit takut karena data pribadi anak saya dan keluarga bisa tersebar kemana mana, apalagi kemarin sudah banyak kasus seperti itu. Tapi saat ini saya yakin karena sosialisasinya sangat informatif tentang keamanannya.

Pernyataan ini juga didukung oleh Ibu Aeni Nurbayah selaku anggota masyarakat pengguna Program JUARA tentang keamanan dokumen yang menjelaskan bahwa:

Pemerintah saat itu sosialisasi tentang keamanan yang akan mereka lakukan, mulai dari tersimpannya arsip dokumen kependudukan oleh tim yang sudah tersedia, kemudian mereka akan melakukan penghapusan arsip ketika sudah selesai terlaksana. Karena saya sedikit takut dengan kasus yang banyak sekali diluar sana tentang data pribadi yang tersebar. Tapi saya saat ini yakin karena di sisi lain ini untuk kepentingan anak saya dan kayak hal begini pastinya dilindungi oleh hukum yang berlaku.

Dari pernyataan diatas dan didukung oleh hasil observasi, keamanan dokumen yang dilakukan oleh Disdukcapil dapat dipercaya oleh masyarakat. Dengan maraknya kasus data pribadi yang tersebar membuat masyarakat menjadi tidak percaya dengan pemerintah. Namun dengan sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil dengan cara informatif, maka masyarakat menjadi lebih merasa aman dan terjaga kepastian hukumnya.

Keamanan yang dilakukan pemerintah juga merupakan hal yang baik karena terdapat tim yang mengurus bagian pengarsipan dalam mengamankan dokumen kependudukan milik masyarakat. Ketika semua sudah dikerjakan, maka akan dilakukan pemusnahan arsip yang dilakukan oleh Disdukcapil.

d. Aspek Kemudahan Akses

Menurut Mukarom dan Laksana (2016), kemudahan akses dalam pelayanan publik yaitu “Tempat dan Lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada”. Dapat dikatakan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik pemerintah harus memikirkan tempat dan lokasi yang strategis agar masyarakat bisa menjangkau dan mudah dalam mengakses pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Jika hal ini tidak dilakukan, maka masyarakat tidak dapat mengakses pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Bapak Torich Haerachman selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan menjelaskan tentang kemudahan akses untuk masyarakat terkait dengan tempat dan lokasi sebagai berikut:

Untuk kemudahan akses kepada masyarakat ini kami sudah pikirkan secara matang karena tujuan dari program ini untuk menjangkau masyarakat lebih dalam dan memotong birokrasi yang ada. Maka disini kami melakukan sosialisasi langsung di pusat daerah tersebut. Misalkan kita ingin sosialisasi di daerah, kita kan mengadakan sosialisasi di kantor kepala desa. Kalau ingin langsung bertemu guru dan orang tua siswanya, kami langsung mendatangi ke sekolah untuk melakukan sosialisasinya.

Pernyataan selanjutnya dari bapak Darajat Hasibuan selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa:

Bicara soal kemudahan akses, hal ini jelas diperlukan karena tujuan dari program ini adalah menjangkau ke masyarakat lebih dalam tentang pentingnya akta kelahiran. Jadi kami melakukan sosialisasi

atau pengumpulan berkas di daerah terutama di kantor kepala desa dan juga di dalam sekolah. Kemudian kami akan melakukan sosialisasi dan juga menunjukkan beberapa teknologi terkini untuk membuat akta kelahiran melalui website yang kami buat. Jika ada yang tidak bisa mengakses website tersebut, maka kami akan membantu mereka secara offline.

Pernyataan tersebut dilanjutkan oleh Bapak Asep Saepullah selaku Koordinator pelaksana Program JUARA, beliau menjelaskan bahwa:

Pada saat ingin melaksanakan sosialisasinya, pasti kita pikirkan dimana titik pusat yang ingin dilakukan pelaksanaan sosialisasinya. Sudah pasti untuk daerah kita pilih kantor kepala desa, kalau ingin di sekolah, kami akan lakukan sosialisasi di dalam sekolah. Jadi kita tidak ingin masyarakat tidak bisa menjangkau kepada kami karena alasan jauh dan tidak terjangkau oleh mereka. Teknologi sendiri saya perkenalkan namanya e- dukcapil, jadi kita perkenalkan bagi yang bisa mengakses tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan bagi yang tidak bisa, pasti kita bantu dengan cara offline dalam pengumpulan berkasnya.

Dari pernyataan di atas dan didukung dengan hasil observasi, maka dapat dikatakan Disdukcapil telah melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat di salah satu kantor kepala desa. Sosialisasi ini dilakukan di daerah terutama di kantor kepala desa karena ingin menjangkau masyarakat lebih mendalam. Dalam sosialisasi ini juga dilakukan pengenalan teknologi yang ada untuk membantu masyarakat agar lebih mudah mengumpulkan dokumen kependudukan kepada Disdukcapil.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

**Foto 4.5 Sosialisasi Disdukcapil Kabupaten Karawang
di Kantor Kepala Desa**



Sumber: hasil observasi peneliti (2024).

Ibu Siti Aminah selaku Kepala Sekolah TK Al-Ianah Klari menjelaskan tentang kemudahan akses yang diberikan oleh Disdukcapil, bahwa:

Pemerintah waktu itu sosialisasi di ruang guru tentang Program JUARA ini, mereka jelasin di depan kita para guru tentang program tersebut.

Kemudian menurut Ibu Yulian Sari selaku anggota masyarakat pengguna Program JUARA tentang kemudahan akses, adalah sebagai berikut:

Waktu itu mereka sosialisasi di kantor kepala desa, mereka jelasin ke kita tentang program yang pemerintah laksanakan untuk kita. Terus mereka kenalin teknologi pengumpulan dokumen kependudukan tapi bisa juga secara offline untuk yang tidak bisa mengakses. Mereka juga melakukan sosialisasi di sekolah anak saya, isinya sama dan tujuannya juga sama.

Pernyataan tersebut juga dilanjutkan oleh Ibu Aeni Nurbayah selaku anggota masyarakat pengguna Program JUARA yang menjelaskan bahwa:

Saya waktu itu 2x datang dengerin sosialisasi ini. Waktu itu di kantor kepala desa dan juga di sekolah anak saya yang kecil. Isinya dan tujuannya sama untuk memperkenalkan Program JUARA ini. Mereka ingin membantu masyarakat lebih dalam terkait pentingnya kepemilikan akta bagi anak.

Dari pernyataan di atas dan didukung dengan hasil observasi, dapat dijelaskan bahwa kemudahan akses yang diberikan Disdukcapil sudah baik karena dilakukan di kantor kepala desa dan juga di sekolah. Karena tujuan dari program ini yaitu untuk menjangkau masyarakat lebih dalam untuk mempunyai akta kelahiran.

Dalam hal ini, Disdukcapil sudah merencanakan dan melakukan pelaksanaan dengan baik agar tercapai tujuan. Dari sisi masyarakat, juga sudah melakukan hal yang baik untuk masa depan anaknya. Dengan mengikuti sosialisasi dan melaksanakan apa yang diarahkan oleh Disdukcapil, maka program tersebut akan berjalan dengan lancar.

B. Pembahasan

Sebagaimana dijelaskan di bab sebelumnya, permasalahan penelitian yang dibahas yaitu tentang “Bagaimana pelaksanaan Program JUARA oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang?”. Peneliti melakukan pembahasan terhadap penyajian data yang dijelaskan di atas dengan menggunakan tinjauan aspek penelitian sebagaimana dijelaskan Mukarom dan Laksana (2016), yaitu: 1). Aspek Kesederhanaan, 2). Aspek Kepastian Waktu, 3). Aspek Keamanan, dan 4). Aspek Kemudahan Akses. yaitu:

a. Aspek Kesederhanaan

Hasil analisis tentang aspek kesederhanaan ini diukur dengan cara apakah pelaksanaan Program JUARA ini dapat dijelaskan dengan baik atau tidak oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang. Petugas Disdukcapil dapat menjelaskan Program JUARA dengan cara yang sederhana dan mudah di pahami. Mereka dapat menjelaskan dengan baik dan memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan program ini. Sehingga mereka

dapat berkontribusi dengan baik dalam pelaksanaannya sesuai dengan peran dan kapasitasnya.

Kemudian dari sisi masyarakat berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, mereka telah memahami dengan jelas Program JUARA baik dari segi konsep maupun tujuannya. Mereka telah menyadari bahwa betapa pentingnya kepemilikan akta kelahiran ini untuk dapat membantu anak mereka agar mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat yang tadinya tidak mengetahui adanya program tersebut menjadi tahu dan lebih paham serta peduli tentang kepemilikan akta kelahiran. Kesederhanaan yang dilakukan pemerintah adalah untuk tidak melakukan birokrasi yang rumit dan membuat masyarakat semakin mudah dalam melakukan pendaftaran akta kelahiran bagi anaknya. Karena dengan birokrasi yang rumit akan membuat proses menjadi lebih lama dan bisa menimbulkan Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang tinggi di Kabupaten Karawang. Prosedur yang tidak berbelit-belit inilah yang membuat masyarakat terdorong tentang pentingnya akta kelahiran.

Sosialisasi pemerintah tentang kesederhanaan dalam pembuatan akta kelahiran menjadi kunci dalam pelaksanaan Program JUARA ini karena dengan sosialisasi yang dipikirkan secara matang dan jelas, maka berjalannya program akan sesuai dengan tujuan. Oleh karena itu, pemerintah terus menekankan tentang proses yang tidak akan sulit dan birokrasi yang tidak rumit dalam sosialisasinya kepada masyarakat.

Namun terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan Program JUARA dalam aspek kesederhanaan yaitu dalam sosialisasi yang dilakukan pemerintah beberapa masyarakatnya tidak memahami tentang maksud dari program ini. Hal ini terjadi dikarenakan mereka tidak mendengar dengan jelas dan tidak memperhatikan apa yang disosialisasikan pemerintah dan juga mereka masih merasakan panjangnya birokrasi dan prosedur yang dibutuhkan terkait dengan pendaftaran akta yang pada akhirnya mereka lebih memilih melakukannya melalui pihak ketiga dalam pembuatannya

agar lebih cepat. Dalam contoh kasusnya yaitu observasi yang dilakukan peneliti di kantor Kepala Desa Klari. Masih banyak yang tidak mendengarkan tentang sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil. Hal ini menyebabkan masyarakat menjadi tidak memahami tentang apa yang disampaikan oleh Disdukcapil terkait sosialisasi tersebut.

b. Aspek Kepastian Waktu

Salah satu faktor pendukung dalam keberhasilan suatu program yaitu kepastian waktu yang jelas dalam pelaksanaannya dan hasil akhirnya. Dalam penelitian tentang pelaksanaan Program JUARA oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang, kepastian yang dilakukan Disdukcapil telah berjalan dengan baik. Hal ini didukung dengan oleh hasil wawancara dengan dan hasil observasi yang menunjukkan bahwa Disdukcapil memberikan kepastian waktu dalam melaksanakan program tersebut. Sesuai dengan hasil telaah dokumen terhadap Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, dijelaskan bahwa “paling lambat 30 hari dari pemberian dokumen yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah, maka akan terbit aktanya”.

Dalam sosialisasinya, pemerintah menjelaskan batas waktu minimal pengumpulan data dari masyarakat ke pemerintah. Hal ini bertujuan untuk memberikan waktu yang dipersiapkan oleh masyarakat agar segera melakukan pengumpulan data supaya segera dibuatkan akta kelahirannya. Kemudian pemerintah menjelaskan tentang masa penerbitan akta kelahiran sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu 30 hari dari pemberian dokumen kependudukan milik warga.

Pada observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa respon masyarakat juga cenderung positif karena mereka sangat mementingkan kepentingan anak-anak mereka agar bisa mendapatkan hak dan kewajibannya di masa depan. Oleh karena itu, perlu ditekankan adanya kerja sama antara pemerintah (Disdukcapil), perangkat desa, dan

masyarakat untuk membuat program ini berjalan dengan baik dan lancar tanpa hambatan yang ada.

Kepastian waktu yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat juga perlu ditekankan dan tidak boleh lebih dari apa yang sudah ditetapkan. Hal ini sangat dihindari Disdukcapil karena Disdukcapil tidak ingin membuat masyarakat menunggu lebih lama dalam penerbitan akta kelahiran anaknya. Masyarakat juga harus lebih berfikir maju tentang pentingnya pengumpulan dokumen kependudukan karena ditakutkan tidak terdaftar nama anaknya dalam pelaksanaan pencetakan akta kelahiran nantinya.

Terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan Program JUARA ini dalam aspek kepastian waktu yaitu kerja sama antar Disdukcapil, perangkat desa, dan masyarakat tidak berjalan dengan baik. Contohnya dalam observasi yang dilakukan peneliti di TK Al-Ianah. Terlihat masih kurangnya kerja sama antara Disdukcapil dan pihak sekolah terkait pemberian dokumen kependudukan milik siswanya. Kurangnya kerjasama ini akan menghambat komunikasi dalam pelaksanaan Program JUARA tersebut. Jika hal ini terjadi kembali, maka pelaksanaan Program JUARA tidak akan berjalan dengan baik karena terdapat beberapa hambatan.

c. Aspek Keamanan

Salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu program pelayanan kepada masyarakat yaitu keamanan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara tentang keamanan yang dilakukan Disdukcapil terkait pelaksanaan Program JUARA. Dalam penelitian ini, keamanan yang dilakukan Disdukcapil dalam pelaksanaan Program JUARA ini telah berlangsung dengan cukup baik. Hal ini dikarenakan terdapat bagian pengamanan arsip milik masyarakat dan juga bagian pemusnahan arsip untuk memusnahkan arsip yang tidak perlukan pada saatnya nanti.

Disdukcapil menjelaskan bahwa terdapat bagian dalam pengelolaan arsip milik warganya, arsip ini akan diamankan tanpa adanya campur tangan dari pihak luar sehingga tidak dapat diakses oleh orang luar. Ketika sudah terlaksana apa yang diinginkan, maka akan adanya pemusnahan arsip yang dilakukan menggunakan mesin penghancur kertas. Dengan hal ini akan membuat masyarakat menjadi lebih tenang tentang dokumen kependudukan miliknya terkait kesebarannya.

Dari observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa masyarakat menunjukkan respon yang positif terkait keamanan yang dilakukan pemerintah karena pemerintah telah mensosialisasikan dengan jelas terkait dengan dokumen kependudukan milik warganya. Banyak kasus terjadi yang terkait dengan penyebaran data pribadi. Sehingga masyarakat menjadi sedikit takut terhadap kepemilikan data pribadinya yang akan tersebar. Namun masyarakat lebih percaya kepada Disdukcapil karena sosialisasi yang diberikan sangat informatif dan mereka juga mementingkan kebaikan untuk anaknya di masa depan.

Namun terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan Program JUARA yaitu pada aspek keamanan. Faktor tersebut berupa kekhawatiran beberapa orang tentang keamanan identitas mereka. Hal ini terjadi karena di beberapa daerah terdapat kasus berupa data pribadi warga tersebar ketika memberi dokumen kependudukannya kepada Disdukcapil. Contohnya pada saat wawancara dengan *key informant* di Kantor Kepala Desa Klari. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti, terdapat *key informant* yaitu masyarakat pengguna Program JUARA yang mengatakan bahwa dia masih takut akan keamanan identitasnya yang akan tersebar. Hal ini menjadi kekhawatiran karena ditakutkan Disdukcapil tidak bisa menjaga dengan baik dokumen kependudukan milik masyarakat yang diserahkan kepadanya.

d. Aspek Kemudahan Akses

Salah satu faktor pendukung dari keberhasilan suatu program pelayanan publik yaitu kemudahan akses. Dari hasil observasi penelitian dan hasil wawancara dengan *key informant* yang dilakukan peneliti didapatkan informasi bahwa yang dilakukan oleh Disdukcapil kepada masyarakat berjalan dengan baik. Disdukcapil terus menekankan tentang kemudahan yang akan selalu diberikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan yang diberikan Disdukcapil.

Disdukcapil melakukan kemudahan akses dengan cara melakukan sosialisasi di daerah yang masuk wilayah Kabupaten Karawang terutama di kantor kepala desa dan sekolah. Karena di kantor kepala desa, masyarakat dapat lebih mudah datang dan mengakses Program JUARA. Pada observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa masyarakat merespon dengan baik terkait dengan kemudahan akses yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakatnya. Dari jumlah penduduk sekitar 200 orang, terdapat 130 masyarakat yang datang ke dalam acara sosialisasi dan mendengarkan dengan baik. Masyarakat juga mendapatkan akses dengan jelas dari Disdukcapil terkait teknologi/website bernama e-dukcapil agar masyarakat terbantu dengan cepat dalam pengumpulan dokumen kependudukan.

Namun terdapat faktor penghambat pada aspek kemudahan akses dalam pelaksanaan Program JUARA yaitu masih adanya masyarakat yang kurang memahami teknologi. Contohnya pada saat observasi di Kantor Kepala Desa Klari. Pada saat observasi, peneliti melihat masih ada masyarakat yang tidak mengetahui cara menggunakan teknologi yang di pakai Program JUARA. Masyarakat yang kurang memahami tersebut, pada umumnya warga yang usianya lanjut. Pemkab Karawang khususnya untuk warga yang usianya sudah rentan. Hal ini perlu diperhatikan Disdukcapil, karena kemudahan akses yang diberikan tidak bisa dirasakan secara merata. Kemudahan akses disini tidak melulu terkait kemudahan menuju lokasi sosialisasi dan pelayanan tetapi juga termasuk akses penggunaan teknologi.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Program JUARA yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang melalui Disdukcapil sebagai dinas yang bertanggung jawab di bidang administrasi kependudukan merupakan upaya positif dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Karawang. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan Program JUARA ini. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya tantangan dan kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang. Dengan mengacu pada temuan penelitian, berikut adalah sintesis pemecahan masalah yang diberikan oleh peneliti agar dapat diusulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Program JUARA.

a. Aspek Kesederhanaan

Pada aspek ini ditemukan faktor penghambat yaitu kurang jelasnya sosialisasi Disdukcapil kepada masyarakat terkait dengan pelaksanaan Program JUARA dan juga masih terjadinya birokrasi yang rumit atau campur tangan pihak ketiga yang akhirnya terjadinya ketidakbenaran di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Dengan hal ini peneliti memberikan rekomendasi pemecahan masalah dengan cara melakukan sosialisasi secara menyeluruh di seluruh daerah dengan cara berkoordinasi dengan pemerintah desa setempat. Dengan hal ini diyakini dapat membantu Disdukcapil pemerintah agar mensosialisasikan programnya dengan baik. Kemudian Disdukcapil agar lebih terbuka tentang kesederhanaan yang dilakukan dan menutup kemungkinan adanya pendaftaran akta kelahiran melalui pihak ketiga.

b. Aspek Kepastian Waktu

Pada aspek ini ditemukan faktor penghambat yaitu kurangnya kerjasama antara Disdukcapil, perangkat desa dan masyarakat terkait dengan kepastian waktu dalam pengumpulan dokumen kependudukan. Hal ini ditekankan karena dalam proses pengerjaan akta kelahiran perlu adanya dokumen yang di serahkan dari masyarakat kepada Disdukcapil. Kemudian Disdukcapil akan melakukan penerbitan akta kelahiran paling lambat 30 hari setelah dokumen diterima sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun pada permasalahan kali ini, sering kali beberapa masyarakat telat dalam pengumpulan dokumen yang dibutuhkan. Hal ini menyebabkan menghambatnya proses penerbitan akta kelahiran.

Peneliti memberikan rekomendasi pemecahan masalah yaitu masyarakat agar lebih peduli dan mengerti tentang waktu yang dibutuhkan dalam penyerahan dokumen kepada Disdukcapil. Dari Disdukcapil agar lebih dekat dengan masyarakatnya, bisa melalui pemerintah desa setempat dalam meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat. Untuk menyerahkan dokumen yang dibutuhkan dalam proses penerbitan akta kelahiran secara tepat waktu.

c. Aspek Keamanan

Pada aspek ini ditemukan faktor penghambat yaitu kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil akan keamanan data pribadi milik mereka. Masih ada yang takut jika data pribadi mereka tersebar luas karena Disdukcapil tidak dapat menjaga dokumen kependudukan milik mereka.. Kekhawatiran ini muncul karena terjadi banyak kasus bocornya data pribadi milik warga ketika dokumen kependudukannya sudah diberikan kepada Disdukcapil.

Peneliti memberikan rekomendasi pemecahan masalah dengan cara sosialisasi tentang pengamanan dokumen kependudukan yang dilakukan Disdukcapil. Disdukcapil juga dapat menjelaskan bagaimana mereka