

IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA SEBAGAI SARANA MENINGKATKAN CAKUPAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KOTA SURAKARTA

Trisnandaru Densa Putra^{1)*}, Pramudhita Restilianingrum Prayoga²

¹Demografi dan Pencatatan Sipil, Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

²Manajemen Administrasi, Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

*Informasi korespondensi: putradensa864@student.uns.ac.id

ABSTRAK

Penduduk suatu negara pasti memiliki identitas yang melekat pada dirinya untuk menunjukkan bahwa ia merupakan penduduk asli di negara tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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. Bentuk pelayanan publik salah satunya adalah administrasi kependudukan. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menyatakan bahwa setiap penduduk berhak memiliki dokumen kependudukan. Dalam penelitian ini adalah pemenuhan hak perlindungan anak sebagai warga negara dengan Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta selaku instansi pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi Jemput Bola serentak di 5 kecamatan sebagai upaya meningkatkan cakupan kepemilikan KIA di Kota Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui implementasi pelaksanaan inovasi Jemput Bola dan hambatan selama penyelenggaraan berlangsung. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Selama 12 hari berlangsung inovasi Jemput Bola yang diselenggarakan, menunjukkan peningkatan cakupan kepemilikan KIA yang cukup signifikan. Hal tersebut menunjukkan keberhasilan dari program Jemput Bola dalam rangka peningkatan cakupan kepemilikan KIA di Kota Surakarta.

Kata kunci: Jemput Bola, Kartu Identitas Anak, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Setiap penduduk suatu negara pasti memiliki identitas yang melekat pada dirinya untuk menunjukkan bahwa ia merupakan penduduk di negara tersebut. Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat (1) dan (4) yang berbunyi, (1) Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan sama dihadapan hukum dan (4) Setiap orang berhak atas status kewarganegaraan. Pemenuhan hak bagi setiap warga negara dilakukan melalui pelayanan publik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan ialah aktivitas yang dilakukan oleh seorang ataupun sekelompok



orang dengan dasar aspek materi lewat sistem, metode serta tata cara khusus dalam bentuk upaya penuhi keperluan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk 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. Pelayanan publik juga dapat dijadikan salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Bentuk pelaksanaan pelayanan publik salah satunya ialah administrasi kependudukan. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap warga negara berhak untuk mempunyai dokumen kependudukan. Dalam hal ini, dokumen kependudukan yang dimaksud berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil. Menurut (Rukayat, 2017) administrasi kependudukan merupakan susunan aktivitas penyusunan serta pembenahan akta serta informasi kependudukan lewat pendataan masyarakat, pencatatan sipil, manajemen data administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasilnya guna pelayanan masyarakat serta pembangunan bagian lain. Pelayanan administrasi kependudukan terbilang luas karena mencakup pencatatan kependudukan dari lahir hingga meninggal dunia. Maka dari itu, pelayanan publik dapat memberikan pencatatan administrasi kependudukan kepada anak sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara.

Menurut (Mukarom & Laksana, 2016), standar pelayanan khalayak ialah ukuran yang dibakukan dalam pengelolaan pelayanan khalayak yang harus ditaati oleh donatur dan/ ataupun akseptor jasa, mencakup perihal berikut: (1) kebijakan pelayanan; dibakukan untuk donatur serta akseptor pelayanan tercantum pengaduan. (2) periode penanganan; diresmikan semenjak saat pengajuan permohonan hingga dengan penanganan pelayanan, tercantum pengaduan. (3) Anggaran pelayanan; tercantum rincian biaya yang diresmikan dalam prosedur pemberian pelayanan. (4) Produk pelayanan; hasil dari pelayanan yang hendak didapat sesuai dengan ketetapan yang sudah diresmikan. (5) Sarana- prasarana; penyediaan sarana- prasarana pelayanan yang mencukupi oleh eksekutor pelayanan masyarakat. (6) Kompetensi aparat donatur pelayanan; wajib diresmikan dengan pas menurut pemahaman, keterampilan, keahlian, tindakan serta sikap yang dibutuhkan.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam pemenuhan hak perlindungan anak sebagai warga negara ialah dengan Kartu Identitas Anak (KIA). Tujuan diterbitkannya KIA ialah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan masyarakat serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional hak warga negara sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. KIA diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang merupakan instansi pelaksana.

Penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta, maka instansi pelaksana yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penerbitan KIA adalah Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Andil dari Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam pemenuhan hak warganya sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi yang diterapkan bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, mudah serta terjangkau bagi masyarakat adalah melakukan program Jemput Bola. Jemput Bola dalam bidang administrasi kependudukan berarti pemberian lay-

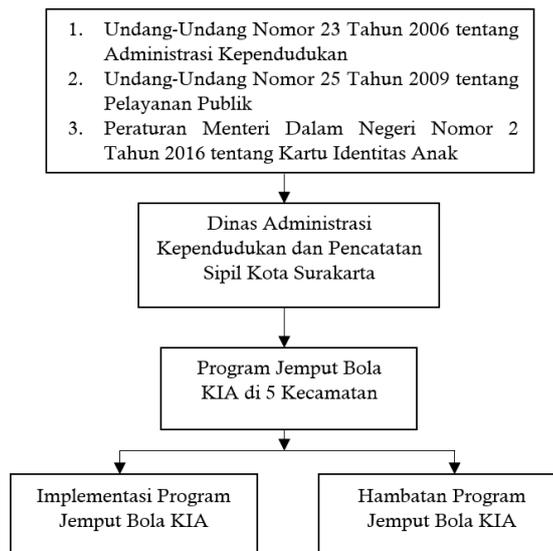
anan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan guna meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan salah satunya KIA.



Gambar 1. Pamflet Jemput Bola KIA
(Sumber: Disadmindukcapil Kota Surakarta)

METODE

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan termasuk ke dalam penelitian empiris. Penelitian deksriptif berarti menggambarkan objek tertentu secara faktual dan cermat (Azwar, 2011). Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini menggambarkan keadaan suatu objek yang riil sesuai data dan digunakan untuk mengambil kesimpulan yang berlaku secara umum. Pendekatan kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi. Menurut (Moleong, 2015) prosedur kualitatif yakni selaku metode studi yang menciptakan informasi deskriptif berbentuk kata- kata tercatat ataupun ucapan dari perilaku banyak orang yang dicermati. Penelitian empiris merupakan suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan keadaan yang dilihat di lapangan secara apa adanya (Suharsimi, 2006). Terdapat beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data diantaranya observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan.



Bagan 1. Skema Pola Pikir Penelitian

(Sumber: Pemikiran Penulis)

HASIL DAN DISKUSI

Implementasi Program Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA)

Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta mengadakan program Jemput Bola dalam rangka penuntasan pencetakan KIA secara serentak di 5 kecamatan. Program Jemput Bola ini didefinisikan sebagai program yang bertujuan untuk menambah cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dengan cara petugas yang mendatangi penduduk. Dalam arti lain, proses pembuatan dokumen kependudukan dapat dilakukan tidak hanya di Disadmindukcapil. Keunggulan dari program Jemput Bola adalah pelayanan yang dilaksanakan terjadwal, sehingga adanya efisien waktu bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya, serta mengurangi biaya transportasi masyarakat (Lokabora & Noora, 2018). Program ini dilaksanakan pada hari Senin hingga Kamis pada tanggal 4-21 Juli 2022 pukul 16.00-20.00 WIB. Rangkaian pelaksanaan program Jemput Bola sebelumnya sudah didistribusikan terlebih dahulu melalui surat undangan *by name by address* kepada Ketua RT/RW dan diperluas sosialisasinya melalui unggahan media sosial instagram Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Per Kecamatan

Kecamatan	Jumlah Penduduk
Laweyan	102.764
Serengan	54.482
Pasar Kliwon	87.252
Jebres	148.992
Banjarsari	185.416
Total	578.906

(Sumber: Disadmindukcapil Kota Surakarta)

Dari tabel di atas, menunjukkan jumlah penduduk Kota Surakarta adalah 578.906 orang. Sosialisasi tersebut memberikan informasi mengenai tata cara untuk masyarakat atau pemohon yang ingin mengajukan permohonan KIA dapat datang ke kecamatan domisili sesuai yang tertera dalam surat undangan. Pemohon datang berdasarkan pembagian jadwal yang telah ditentukan dengan membawa dokumen persyaratan yang diperlukan. Persyaratan pencetakan KIA antara lain: (1) Fotokopi Kartu Keluarga; (2) Fotokopi Akta Kelahiran; (3) Fotokopi KTP-el orang tua/wali; (4) dan pas foto berwarna 3x4 sebanyak 1 lembar (untuk anak berusia lebih dari 5 tahun).

Total ada sebanyak 6.026 anak yang diundang untuk mengikuti pencetakan KIA dengan rincian Kecamatan Laweyan sebanyak 1.269 anak, Kecamatan Serengan 594 anak, Kecamatan Pasar Kliwon 990 anak, Kecamatan Jebres 1.334 anak, dan Kecamatan Banjarsari 1.812 anak. Untuk menghindari adanya kerumunan pada saat pelaksanaan program Jemput Bola maka dibagikan jadwal dengan 2 sesi yaitu pukul 16.00-17.30 WIB dan 17.30-20.00 WIB. Dalam pelaksanaannya, program ini difokuskan untuk menambah cakupan kepemilikan KIA. Namun, dinas juga melayani pengajuan perubahan data, KIA hilang maupun rusak pada saat program ini berlangsung.

Petugas yang melaksanakan program Jemput Bola serentak berjumlah sekitar 5 tim dengan anggota 8-9 orang per kecamatan dengan rincian pegawai bidang dafduk, bidang PIAK yang nantinya mengurus sistem apabila terjadi kendala, dan bidang kesekretariatan sebagai bagian administrasi. Terdapat 4 orang yang bertugas sebagai *front office* dengan rincian 2 orang sebagai penerima berkas dan 2 orang menyerahkan hasil. Kemudian, terdapat operator 2-3 orang tergantung banyaknya jumlah penduduk dan jumlah kelurahan. Sisanya, 2 orang melakukan administrasi untuk menginventaris banyaknya berkas pengajuan per hari.

Berikut hasil pelaksanaan program Jemput Bola KIA selama 12 hari yang dilakukan dari sore hingga malam hari setiap Senin sampai Kamis pada tanggal 4-21 Juli 2022 di 5 kecamatan secara serentak.

Tabel 2. Progres Jemput Bola Penuntasan KIA di Kecamatan

Kecamatan	Tanggal Pelaksanaan (Juli)												Total Pencetakan KIA
	04	05	06	07	11	12	13	14	18	19	20	21	
Laweyan	32	55	34	50	45	23	41	26	26	34	35	39	446
Serengan	20	15	26	13	6	14	19	24	24	15	12	12	192
Pasar Kliwon	36	47	32	34	25	24	30	31	31	29	26	56	399
Jebres	36	33	48	60	52	26	43	37	37	60	56	41	535
Banjarsari	46	70	74	120	72	67	40	78	78	68	69	88	888
Jumlah	170	220	214	277	200	154	229	160	196	206	198	236	2.460

(Sumber: Disadmindukcapil Kota Surakarta)

Tabel 3. Jumlah Cetak KIA Jemput Bola Penuntasan di Kecamatan

Jumlah Cetak KIA													
Dengan Undangan	163	177	156	197	126	100	159	104	107	122	102	135	1648
Tanpa Undangan	7	43	58	80	74	54	70	56	89	84	96	236	812

(Sumber: Disadmindukcapil Kota Surakarta)

Berdasarkan tabel di atas, total pencetakan KIA selama program Jemput Bola berlangsung sebanyak 2.460 KIA. Terdapat 2 kategori dalam pelaksanaan program Jemput Bola yaitu jumlah KIA cetak dengan undangan sebanyak 1.648 KIA dan jumlah KIA cetak tanpa undangan sebanyak 812 KIA. Yang dimaksud dengan undangan adalah KIA yang tercetak akan menambahkan cakupan kepemilikan KIA, sedangkan untuk yang tanpa undangan adanya pengajuan KIA dikarenakan perubahan data maupun karena hilang atau rusak.

Berikut tabel mengenai sebelum dan sesudah adanya pelaksanaan program Jemput Bola KIA di Kota Surakarta.

Tabel 4. Cakupan KIA Kota Surakarta

Kecamatan	Wajib KIA			Kepemilikan KIA			%
	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah	
Laweyan	12.986	12.535	25.521	12.364	11.989	24.353	95,42%
Serengan	6.694	6.476	13.170	6.390	6.218	12.608	95,73%
Pasar Kliwon	11.482	10.946	22.428	10.977	10.536	21.513	95,92%
Jebres	19.036	18.045	37.081	18.394	17.457	35.851	96,68%
Banjarsari	23.864	22.502	46.366	22.997	21.755	44.752	96,51%
Total	74.062	70.504	144.566	71.122	67.955	139.077	96,05%

(Sumber: Buku Profil Perkembangan Kependudukan Kota Surakarta Tahun 2021)

Tabel 5. Cakupan KIA Kota Surakarta

Kecamatan	Jumlah Wajib KIA	Jumlah Kepemilikan KIA			
		Sebelum Jembol	%	Sesudah Jembol	%
Laweyan	25.521	24.353	95,42%	24.799	97,17%
Serengan	13.170	12.608	95,73%	12.800	91,19%
Pasar Kliwon	22.428	21.513	95,92%	21.912	97,69%
Jebres	37.081	35.851	96,68%	36.386	98,12%
Banjarsari	46.366	44.752	96,51%	45.640	98,43%
Total	144.566	139.077	96,05%	141.537	97,90%

(Sumber: Jemput Bola Serentak Tahun 2022)

Dilihat dari tabel cakupan KIA Kota Surakarta pada tahun 2021 terdapat sebanyak 144.566 anak wajib KIA. Berdasarkan data tersebut, maka dilakukan pelaksanaan program Jemput Bola serentak di kecamatan guna menambah cakupan kepemilikan KIA Kota Surakarta. Hasil dari pelaksanaan program tersebut adalah bertambahnya jumlah kepemilikan KIA dari 139.077 anak pada tahun 2021 menjadi 141.537 anak pada tahun 2022. Oleh karena itu, penambahan cakupan kepemilikan KIA cukup signifikan akibat adanya program Jemput Bola yang semula 96,05% menjadi 97,90%.

Hambatan Program Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA)

Dalam pelaksanaan di lapangan, program Jemput Bola KIA yang dilaksanakan Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tidak serta merta berjalan dengan baik dan lancar. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan-hambatan tersebut dibagi menjadi dua faktor, baik yang dari dalam maupun yang berasal dari luar (Dharmayanti, Suprihatin, & Hartono, 2020). Adapun hambatan pelaksanaan program Jemput Bola KIA antara lain:

1. Selama proses pengajuan berkas, masih terdapat pemohon yang persyaratannya kurang lengkap. Misalnya untuk pencetakan KIA anak usia 5 tahun ke atas harus melampirkan foto tetapi tidak membawa;
2. Banyak pemohon yang KK nya berdomisili Surakarta tetapi bertempat tinggal di luar kota. Hal ini menyebabkan pemohon tidak bisa hadir saat pelaksanaan Jemput Bola berlangsung. Dari jumlah target undangan sebanyak 6.026 surat undangan yang hadir dan mengurus sebanyak 41% yaitu 2.460 KIA;
3. Pemohon seringkali hanya mendaftarkan berkas saja kemudian tidak diambil yang menyebabkan terjadinya penumpukan KIA di kecamatan setempat;
4. Pendistribusian surat undangan kepada pemohon masih terdapat kendala. Surat undangan yang diberikan berdasarkan *by name by address* sehingga ketua RT yang dihibahkan tanggung jawab untuk pendistribusian kesulitan untuk mencari orang tua dari anak tersebut;
5. Jumlah petugas lapangan yang terbatas karena harus dibagi ke 5 kecamatan dan kondisi fisik yang tidak prima akibat kelelahan setelah bekerja.

KESIMPULAN

Program Jemput Bola sebagai sarana meningkatkan cakupan kepemilikan KIA oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dilakukan di 5 kecamatan. Program ini dilaksanakan selama 12 hari dengan menggunakan surat undangan *by name by address* yang didistribusikan melalui ketua RT/RW dan diperluas sosialisasinya melalui unggahan media sosial. Jemput Bola yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik dan membuahkan hasil yang cukup signifikan untuk menambah cakupan kepemilikan KIA yang semula 96.05% menjadi 97.34%. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya di lapangan, baik dari sisi internal maupun eksternal namun dapat diatasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kelima*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.

- Dharmayanti, L. T., Suprihatin, B., & Hartono, Y. (2020). Inovasi “Jebol” Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 8(2), 71-81.
- Lokabora, M. Y., & Noora, F. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(3), 64-69.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2(11), 56-65.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.