

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK BAGI ANAK
TERLANTAR OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau**



OLEH :

**M FAHREZI
NPM : 177310600**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Pelayanan Kartu Identitas Anak Bagi Anak Terlantar Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar”**. Untuk memenuhi salah satu syarat guna gelar sarjana strata satu Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, bantuan dan bimbingan yang teramat besar artinya bagi penulis dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terimakasih yang se dalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Soaial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islasm Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di tempat yang beliau pimpin.

3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S. IP., M. Si Selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktunya serta memberikan banyak masukan dan pengarahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya pada Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.
6. Kepada Bapak Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang telah menyediakan fasilitas dan informasi selama melaksanakan penelitian.
7. Terkhusus dan istimewa ucapan terimakasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada yang tercinta Ibunda Zaraina dan Ayahanda Ali Amran, Adik Daffa Ramadhan, Adik Zahra Aqila dan Adik Shaffiyah Azrina yang selalu memberikan dukungan penulis baik dari segi moral, materil maupun doa - doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 dan seluruh kelas IP H, orang-orang terdekat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan masukan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi menyempurnakannya. Akhir kata penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, bagi penulis maupun pembaca sekalian, Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 11 Februari 2021

Penulis



M Fahrezi

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
SURAT PERYATAAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	13
A. Studi Kepustakaan.....	13
1. Pemerintah dan Pemerintahan.....	13
2. Konsep Pemerintahan Daerah.....	18
3. Konsep Pelayanan	20
4. Konsep Pelayanan Publik.....	23

5. Konsep Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	27
6. Konsep Kartu Identitas Anak	28
7. Konsep Anak Terlantar	30
8. Konsep Perlindungan Anak	32
9. Konsep Kesejahteraan Anak	33
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berfikir	35
D. Konsep Operasional	36
E. Operasional Variabel	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Tipe penelitian	39
B. Lokasi penelitian	39
C. Informan penelitian	40
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	41
G. Jadwal Waktu Pelaksanaan Penelitian	42
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar	43
1. Keadaan Geografis dan Kondisi Wilayah	43
2. Keadaan Demografi	47
3. Keadaan Pendidikan	48

4. Visi Misi Kabupaten Kampar	50
B. Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten kampar	51
C. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Kampar	53
D. Tugas Pokok Dan Fungsi Disdukcapil Kabupaten Kampar	56
E. Sumber daya Disdukcapil Kabupaten Kampar.....	79
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
A. Deskripsi Key Informan dan Informan.....	81
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	83
1. Realibility (Kehandalan)	83
2. Tangible (Berwujud)	87
3. Responsivess (Respon)	90
4. Assurance (Jaminan)	94
5. Empathy (Empati)	98
C. Faktor-Faktor Penghambat.....	102
BAB VI PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel II.2 : Operasional Variabel	38
Tabel III.1 : Key Informan dan Informan	40
Tabel III.2 : Jadwal waktu kegiatan	42
Tabel IV.1: Luas Wilayah Kabupaten Kampar.....	45
Tabel IV.2: Jumlah Penduduk Kabupaten Kampar.....	47
Tabel IV.3: Keadaan Penduduk.....	49
Tabel IV.4: Daftar Pendidikan Pegawai Di Kabupaten Kampar.....	79
Tabel V.1 ; Identitas Informan Penelitian.....	81
Tabel V.2 : Hasil Observasi Terkait Reability.....	86
Tabel V.3 : Hasil Observasi Terkait Tangible.....	89
Tabel V.4 : Hasil Observasi Terkait Responsiveness.....	93
Tabel V.5 : Hasil Observasi Terkait Assurance.....	97
Tabel V.6 : Hasil Observasi Terkait Empathy.....	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 : Mekanisme Prosedur KIA.....	10
Gambar II.1 : Kerangka Berpikir	35
Gambar IV.1: Peta Kabupaten Kampar.....	44
Gambar IV.2: Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Kampar	55



SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Komprehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M Fahrezi
NPM : 177310600
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar

Atas naskah yang didaftarkan pada Ujian Komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan ketangangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28 Oktober 2021

Yang Menyatakan,



M Fahrezi

**PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK BAGI ANAK TERLANTAR
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
KABUPATEN KAMPAR**

ABSTRAK

M FAHREZI

Kartu Identitas Anak merupakan kartu identitas yang memiliki tujuan dan fungsi sebagai identitas diri seorang anak sebelum diwajibkan memiliki e-KTP serta untuk memberikan status terhadap anak yang diakui secara nasional dan bermanfaat memenuhi kebutuhan dan hak anak. Setiap anak berumur 0-17 tahun kurang satu hari wajib memiliki KIA yang diterbitkan berdasarkan domisili dan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar. Indikator penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini ada 5 (lima) yaitu: Realibility, Tangible, Responsivenss, Assurance, dan Empaty. Tipe penelitian yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar digunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Dimana langsung melakukan penelitian agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan dengan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan wawancara observasi dan dokumentasi sebagai alat untuk mengumpulkan data. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlanatar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar memiliki kendala seperti terdapat kekurangan sumber daya manusia yang menengani proses pengurusan pembuatan kartu identitas anak. Sarana prasarana dalam penunjang pelayanan kartu identitas anak seperti mesin cetak kartu identitas anak sedang rusak. Dan juga terkendala dengan jarak tempuh, ke tempat pelayanan sangat jauh bisa memakan waktu beberapa wilayah seperti daerah tertinggal sulit dijangkau sehingga menjadi penyebab terhambatnya proses pembuatan kartu identitas anak. Saran dari peneliti dalam penelitian ini adalah perlu adanya petugas khusus yang menengani proses pembuatan kartu identitas anak agar pelayanan dapat di capai sesuai dan harapan serta juga perlu adanya dukungna penuh dari masyarakat kepada pemerintah untuk ikut serta berpartisipasi dalam pelayanan kartu identitas anak. Dan juga pelayanan kartu identitas anak harus diprioritaskan karna pelayanan KIA ini merupakan salah saru dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh anak serta perlu adanya sosialisasi program kartu identitas anak kepada masyarakat supaya masyarakat tahu dengan adanya program ini serta masyarakat juga mengerti kegunaan dan manfaatnya.

Kata Kunci: Pelayanan, Kartu Identitas Anak, Anak Terlantar

CHILD IDENTITY CARD SERVICE FOR NEGLECTED CHILDREN BY THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE IN KAMPAR DISTRICT

ABSTRACT

M FAHREZI

Child Identity Card is an identity card that has a purpose and function as a child's identity before being required to have an e-KTP and to provide status to children that is nationally recognized and useful in meeting the needs and rights of children. Every child aged 0-17 years less than one day is required to have a KIA issued based on domicile and valid throughout the territory of the Republic of Indonesia. This study aims to find out how the Child Identity Card Service for Abandoned Children by the Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency. There are 5 (five) research indicators used by the author in this study, namely: Realibility, Tangible, Responsivenss, Assurance, and Empathy. The type of research located at the Department of Population and Civil Registration in Kampar Regency used a descriptive research method with a qualitative approach. Where to directly conduct research in order to obtain existing problems based on actual facts at the time of research using a descriptive survey research type with interviews, observations, and documentation as a tool to collect data. Based on the research that has been done, it is found that the Child Identity Card Service for Abandoned Children at the Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency has obstacles such as a lack of human resources who handle the process of making child identity cards. Infrastructure facilities to support children's identity card services, such as a child's identity card printing machine, are being damaged. And also constrained by the distance traveled, to a very far service place can take time, some areas such as disadvantaged areas are difficult to reach so that it becomes the cause of delays in the process of making child identity cards. Suggestions from researchers in this study are the need for special officers who handle the process of making child identity cards so that services can be achieved according to expectations and also the need for full support from the community to the government to participate in participating in child identity card services. And also the child's identity card service must be prioritized because this MCH service is one of the population documents that must be owned by children and the need for socialization of the child's identity card program to the community so that the community knows about this program and the community also understands its uses and benefits.

Keywords: Service, Child Identity Card, Abandoned Children

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara kesatuan Republik Indonesia sebagai Negara yang berkembang, dimana pada saat awal kemerdekaan mempunyai tujuan yang sangat jelas dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945, yaitu melindungi seggenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, menjerdasakan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Konsitusi Negara Republik Indonesia adalah Undang-undang Dasar 1945 pasal 18 ayat (1) yang menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia terbagi atas daerah-daerah Provinsi, Kabupaten dan kota yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur undang-undang. Maka pemerintah mengeluarkan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, yang selanjutnya digantikan oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Undang-undang ini menepatkan kedudukan pemerintah daerah dalam susunan pemerintah yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemerintah diluar urusan pemerintah pusat.

Aspek yang paling mendasar dalam menjalankan fungsi pemerintahan adalah pemerintah harus hadir atau melayani masyarakat dari berbagai aktivitas agar pemerintah di tingkat tinggi sampai di tingkat rendah dapat memberikan pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Sementara itu pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (6) yang berbunyi otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Tugas-tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong

kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yaitu urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang terbagi antara pemerintah pusat dan daerah dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan. Berikut ini pembagian urusan pemerintahan.

Adapun pembagian urusan pemerintah daerah sebagai berikut:

1. Urusan Absolut, terdiri dari:
 - a) Pertahanan
 - b) Keamanan
 - c) Agama
 - d) Yustisi
 - e) Politik Luar Negeri
 - f) Moneter dan Fiskal
2. Urusan Konkuren, yang menjadi konkuren adalah Urusan wajib. Urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib terdiri dari:

- a. Urusan Pelayanan Dasar, terdiri dari: Pendidikan, Kesehatan, Pekerjaan umum dan penataan ruang, Pekerjaan umum dan penataan ruang, Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, Ketenteraman, Kertertiban umum, dan Perlindungan masyarakat dan sosial.
 - b. Non Pelayanan Dasar, terdiri dari: Tenaga Kerja, Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, Pangan, Pertahanan, Lingkungan hidup, Administrasik kependudukan dan pencatatan sipil, Pemberdayaan masyarakat desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, Perhubungan, Komunikasi dan informatika, Koperasi, usaha kecil dan menengah, Penanaman modal, Kepemudaan dan olahraga, Statistic, Perandian, Kebudayaan, Perpustakaan dan Kerasipan.
3. Urusan Pemerintahan Umum, terdiri dari:
- a) Kelautan dan perikanan
 - b) Pariwisata
 - c) Pertanian
 - d) Kehutanan
 - e) Energi dan Sumber daya mineral
 - f) Perdaagangan
 - g) Perindustri
 - h) Transmigrasi

Salah satu wewenang menjadi hal pokok tugas dari pemerintahan daerah adalah mengurus segala administrasi kependudukan pada wilayah masing-masing.

Administasi kependudukan ialah berperan sangat penting dalam pembangunan, sistem administarsi penduduk harus sesuai dengan data-data penduduk dan informasi dan harus sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap status pribadi dan status hukum setiap peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan bidang kependudukan adalah salah satu hak untuk kontitusional kepada warga Negara yang harus dipenuhi oleh suatu Negara, pemenuhan hak untuk setiap warga harus bersedia dengan murah, mudah dan merata tanpa diskriminatif. Hal ini sesuai dengan pasal 12 ayat 2 Undang-Undang 23 Tahun 2014 yang berbunyi urusan pemerintahan wajib yang tidak sesuai dengan pelayanan dasar meliputi beberapa urusan seperti pemerintah daerah berkewajiban untuk bertanggung jawab dan menyelenggarakan urusan administasi kependudukan sebagai muara untuk pelaksanaan otonomi daerah yaitunya terselenggaranya pemerintah yang good government dan memberikan prima kepada seluruh masyarakat.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (1) yang berbunyi “fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh Negara”. Kata dipelihara yang berarti pemerintah turut berperan untuk melindungi terhadap anak dan juga

pemenuhan hak dasar anak, jika kita berpedoman pada KBBI dipelihara artinya dijaga atau dirawat. Dipelihara merupakan kata pasif dari memelihara yang artinya menjaga dan merawat. Bagi fakir miskin dan anak terlantar seperti dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah dan pemerintah daerah memberikan rehabilitasi jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial sebagai perwujudan pelaksanaan kewajiban Negara dalam menjamin terpenuhinya hak atas kebutuhan dasar warga Negara yang miskin atau tidak mampu.

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak yang terdapat pada Pasal 1 yang berbunyi setiap anak yang belum berusia 18 tahun, dikategorikan anak yang masih dalam kandungan orang tuanya. Sebagian dari anak terlantar, terutama anak yatim piatu mereka hidup dan tinggal di bawah asuhan pengelola panti. Akan tetapi, sebagiannya dari mereka juga diduga banyak yang berada di luar panti. Hidup di bawah pengasuhan kerabat atau orang tua angkatnya, namun hal ini tidak menjadi jaminan bahwa upaya pemenuhan haknya sebagai anak terjamin. Yang terpenting adalah bagaimana mereka memiliki kesempatan untuk hidup secara wajar.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No 10 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Anak, seorang dikategorikan anak terlantar dikarenakan orang tua yang lalai terhadap anaknya yang mengakibatkan tidak tercukupinya kebutuhan dari anak tersebut secara wajar baik kebutuhan rohani, kebutuhan jasmani,

maupun kebutuhan sosial seorang anak. Di Kabupaten Kampar sendiri yang di maksud anak terlantar adalah anak panti, sedangkan bentuk pelayanan panti yang dilakukan Dinas Sosial hanya terhadap anak yang berada di dalam panti baik panti milik pemerintah maupun milik swasta karena anak panti merupakan anak yang tidak terpenuhinya hak mereka di karenakan orangtuanya tidak memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan anak misalnya untuk mengenyam pendidikan dan kemudian anak tersebut di titipkan di panti.

Pemerintah telah berupaya untuk mengatasi masalah perlindungan anak dengan program yang di buat oleh pemerintah yaitu program Kartu Identitas Anak (KIA). Program ini telah diatur dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 mengenai Kartu Identitas Anak sendiri yakni program untuk anak yang usianya belum mencapai 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan sistem informasi dan administrasi kependudukan, yang memiliki fungsi untuk melindungi perlindungan anak, menjamin akses sarana umum hingga untuk mencegah terjadinya perdagangan anak. Ada 2 jenis kartu diantaranya kartu identitas untuk anak berusia 0-5 tahun dan 5-17 tahun, dalam hal anak 0- 5 tahun sudah memiliki akta kelahiran tetapi belum memiliki KIA, penerbitan KIA dilakukan setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Fotocopy akta kelahiran dan menunjukan akta kelahiran aslinya.
- b. Kartu keluarga asli orang tua/wali: dan.
- c. Kartu tanda penduduk asli kedua orang tua/wali.

KIA untuk anak usia 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang satu hari, dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Fotocopy akta kelahiran asli dan menunjukkan akta kelahiran aslinya.
- b. Kartu keluarga asli orang tua/wali:dan.
- c. Kartu tanda penduduk asli kedua orang tua.
- d. Pas foto Anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2(dua) lembar.

Tujuan KIA tentang memberikan pelayanan publik ialah playanan yang akan diberikan kepada anak untuk membuat kepengurusan identitas anak, sehingga hak anak untuk mendapatkan program KIA ini mudah untuk didapatkan, selanjutnya memudahkan instansi lainnya dalam mengurus administrasi anak ketika sudah punya KIA. Pemenuhan hak konsitusional terhadap anak adalah dengan adanya KIA yang dimiliki anak, pemerintah sudah memenuhi hak anak dengan memberikan manfaat yang ada pada KIA, dijelaskan juga pada undang-undang Dasar 1945 pasal 28b ayat (2) menyebutkan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

Tabel 1.1 : Jumlah Anak Terlantar Kabupaten Kampar

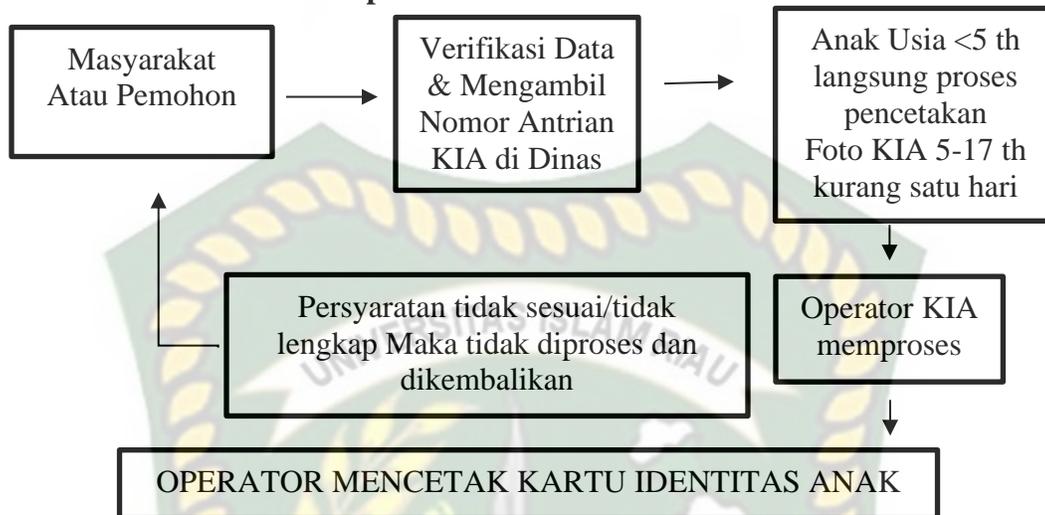
No	Kecematann	Tahun 2020
1	Bangkinang Kota	181 Orang
2	Kamparr	153 Orang
3	Tambang	150 Orang
4	Kuok	60 Orang
5	Siak Hulu	152 Orang
6	Kampar Kiri	47 Orang
7	Kampar Kiri Hilir	21 Orang
8	Tapung	205 Orang

9	Tapung Hulu	45 Orang
10	Kampar Utara	90 Orang
	Jumlah	1.114 Orang

Sumber : Dinas Sosial Kabupaten Kampar Tahun 2020

Program KIA sendiri bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konsitusional warga negara memiliki tujuan dan fungsi sebagai identitas diri seorang ank sebelum diwajibkan memiliki e-ktp serta utuk memberikan status kepada anak yang diakui secara Nasional dan bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan dan hak anak, membuka tabungan sebagai identitas anak, mendaftar dalam kartu asuransi (BPJS), dan mempermudah dlm mengidentifikasi anak yang menjadi korban dan mempermudah dalam memberikan santunan. Jadi dengan ada nya program KIA sangat mendukung sekali dalam perlindungan anak dan program ini di peruntukan untuk anak yang tercatat dalam Dinass Kependudukan dan Catatan Sipil Kota/Kabupaten setempat.

Gambar I.1: Alur Mekanisme Pelayanan KIA Disdukcapil Kabupaten Kampar



Sumber : Disdukcapil Kabupaten Kampar, 2021

Beberapa fenomena terkait Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya seperti:

1. Kurangnya antusias masyarakat terhadap program kartu identitas anak terdapat banyaknya masyarakat belum paham terhadap persyaratan pembuatan dan alur pengurusan kartu identitas anak sehingga tujuan dari program ini belum tercapai.
2. Belum terealisasinya kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar hal ini terlihat hanya sedikit baru yang mengurus kartu identitas anak.
3. Masih kurangnya sosialisasi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kampar kepada masyarakat tentang program kartu identitas anak

hal ini dibuktikan banyak orang tidak menganali kartu identitas anak sehingga kurangnya kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap program ini.

Berdasarkan beberapa paparan yang terdapat pada latar belakang yang dipaparkan di atas maka penulis berminat melakukan penelitian dengan judul;

“PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK BAGI ANAK TERLANTAR OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KAMPAR”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi, maka penulis dapat merumuskan suatu masalah penelitian yaitu: “Bagaimana Pelayann Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar di Kabupaten Kampar.

2. Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini di harapkan dapat memberikan beberapa manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah baru dalam ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan dan dapat digunakan untuk sebagi sumber bacaan dan acuan bagi kegiatan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktek

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang baik itu pembuatan kebijakan (Pemerintah) maupun pelaksanaan Peraturan Daerah Kampar Nomor 10 Tahun 2016 tentang perlindungan anak. Terutama dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar.

3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah atau instansi terkait dengan kebijakan Penyelenggaraan Administasi Kependudukan, sehingga dapat menentukan kebijakn di masa yang akan datang, agar kebijakan sealnjutnya mengenai Penyelenggaraan Administasi Kependudukan. Khususnya Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang masalah pada konsep penelitian ini maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli dan teori sesuai dengan tujuan penelitian sebagai landasan atau tolak ukur dalam mengemukakan maupun dalam menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkaikan beberapa para ahli sesuai dengan tujuan penelitian ini. Teori-teori yang digunakan adalah rangkaian penelitian yang akan dihubungkan pada permasalahan yang akan di bahas guna mendapatkan hasil yang baik.

1. Pengertian Pemerintahan dan Ilmu Pemerintahan

Kata pemerintahan berasal dari pemerintah, yang paling sedikit kata “Perintah” yang memiliki 4 unsur yakni ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut memiliki saling berhubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Pemerintahan dalam arti sempit meliputi yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan disebut eksekutif, sedangkan pemerintahan dalam arti luas dan juga termasuk yang membuat peraturan perundang-undangan disebut legislatif dan yang terakhir yang melaksanakan peradilan disebut yudikatif. (Syafiie,2011:8)

Menurut Ndraha (2005:36) menyatakan bahwa Pemerintahan adalah suatu sistem yang meliputi 3 subklatur yakni *legislatif* (Badan Perundang-Undang), *eksekutif* (Badan Pemerintahan), dan *yudikatif* (Badan Peradilan yaitu Mahkamah Agung), yang mana 3 subklatur tersebut berinteraksi dengan ilmu politik ketika masyarakat membutuhkan kekuasaan sebagai kekuatan untuk menegakkan keadilan dan kedamaian.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa,pemerintahan merupakan seluruh kegiatan lembaga negara untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan msyarakat indonesia sesuai dengan tujuan negara.

Terkait dengan tugas pokok pemerintah, lebih lanjut dikatakan oleh Rasyd dalam Maulidiah (2014;94) bahwa, tugas pokok dari suatu pemerintahan pada hakekatnya dapat dibagi menjadi 3 fungsi yaitu :

- a) Pelayanan (*Service*)
- b) Pemberdayaan (*Empowerment*)
- c) Pembangunan (*Development*)

Di dalam sitem pemerintahan ada muncul istilah pemerintah. Mengenai hal ini ada beberapa defenisi tentang makna atau pengertian dari pemerintah.

Menurut Ndraha (2015:7) Ilmu Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Istilah pemerintahan menurut Finer (dalam labolo,2006;17) setidaknya menunjuk pada 4 pengertian pokok yaitu;

1. Pemerintahan merujuk pada suatu proses pemerintahan, dimana kekuasaan dioperasionalkan oleh mereka yang memegang kekuasaan secara sah.
2. Pemerintah menunjukkan pada keberadaan dimana proses pemerintahan tersebut berlangsung.
3. Pemerintah menunjukkan secara langsung person (orang) yang menduduki jabatan-jabatan pemerintah sebagai pelaksana kekuasaan.
4. Pemerintah mengacu pada aspek bentuk, metode atau sistem pemerintahan dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan badan pemerintah serta hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah.

Adapun Syafiie (2011;11). Di dalam bukunya menambahkan Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menyeimbangkan pelaksanaan kepengurusan (*eksekutif*), pengaturan (*legislatif*), pimpinan dan koordinasi pemerintahan (*baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya*) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.

Ndraha (2005:36), pemerintah merupakan semua badan organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia masyarakat.

Fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri, jika pemerintahan dapat menjalankan fungsi-fungsinya dengan baik, tugas pokok selanjutnya menurutnya adalah bagaimana pelayanan dapat membuahkan keadilan, pemberdayaan yang membuahkan kemandirian, serta pembangunan yang menciptakan kemakmuran. Hamdi (2006;72)

Menurut Mussanef dalam Syafiie (1994:32) ilmu pemerintahan juga dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas tersebut.
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang baik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problema-problema sentralisasi, desentralisasi koordinasi pengawasan ke dalam dan luar.
- c. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain dan mengusahakan agar dapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan.

- d. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam artian seluas-luasnya baik terhadap susunan maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan bangsa dan Negara.

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara dan ada yang menjalankan pemerintahan yaitu pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (1997:13) antara lain sebagai berikut;

- a. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- b. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara masyarakat, menjamin perubahan aparatur yang terjadi di dalam masyarakat yang dapat berlangsung secara alami.
- c. Peraturan yang adil kepada seluruh masyarakat tanpa ada perbedaan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
- d. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah atau lebih baik dikerjakan pemerintah.
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan kepada masyarakat.

- g. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 12 menyebutkan bahwa Daerah Otonom yang selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah Pasal 1 ayat (5) disebutkan bahwa Pemerintahan Daerah merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam Pasal 35 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 dijelaskan bahwa Dinas Daerah Kabupaten/Kota merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Undang-Undang Dasar 1945 pasca amandemen itu mengatur mengenai pemerintahan daerah dalam Bab VI, yaitu Pasal 18, Pasal 18A, dan Pasal 18B. Sistem otonomi daerah sendiri tertulis secara umum dalam pasal 18 untuk diatur

lebih lanjut oleh undang-undang. Pasal 18 ayat (2) menyebutkan, “pemerintahan Daerah provinsi, daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Selanjutnya, pasal 18 Ayat (5) tertulis, “Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. “Pasal 18 Ayat (6) menyatakan, Pemerintahan daerah menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Pada pasal 18 UUD 1945 menjelaskan bahwa wilayah Indonesia dibagi menjadi sejumlah daerah besar dan kecil bersifat otonom, yakni daerah yang boleh mengurus rumah tangganya sendiri dan daerah administrasi, yakni daerah yang tidak boleh berdiri sendiri. Selain itu juga pokok-pokok penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi dan asas tugas pembantuan.

1) Asas Desentralisasi

Asas desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2) Asas Dekonsentrasi

Asas dekonsentrasi merupakan asas yang melimpahkan wewenangnya di pemerintah pusat, kepala wilayah atau instansi vertikal tingkat yang lebih tinggi kepada pejabat-pejabatnya di daerah.

3) Asas tugas pembantuan

Asas tugas pembantuan merupakan penugasan dari pemerintah kepada daerah dan atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

3. Konsep Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa pengertian dari pelayanan yakni pelayanan merupakan suatu usaha untuk membentuk menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

Moenir (2002;12) mengatakan pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996;31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditunjukkan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum.

Menurut Moenir H.A.S, (1992:16) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan, pelayanan publik dapat

disimpulkan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Napitupulu, 2012:164)

Ateng syarifudin (1999;31) pelayanan yang memuaskan mengandung 4 unsur yaitu:

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Menurut Moenir (2010:6) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. Moenir menyatakan bahwa bentuk-bentuk pelayanan dibagi atas 3 macam yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), dibidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan melalui lisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya dalam bentuk ini 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

Sedarmayanti (2010:244) berpendapat bahwa karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi pelayanan adalah:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
- b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c. Pemberi pelayanan di usahakan agar efektif dan efisien.
- d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketetapan waktu yang ditentukan.
- e. Setiap pelanggan mudah memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
- f. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan motto “customer is king and customer is always right”

4. Konsep Pelayanan Publik

Menurut L.P Sinambela (2006:5) Pelayanan publik adalah “Setiap kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan menurut Ndraha dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh provider dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Pendapat lain dikemukakan oleh Ndraha yang menyatakan bahwa kegiatan pelayanan dalam prosesnya menunjukkan hubungan interaksi antara pembeli pelayanan dan penerima pelayanan. Atau menurutnya menunjukkan hubungan pemerintahan (governance relations) yaitu hubungan yang terjadi antara yang diperintah dengan pemerintah satu terhadap yang pada satu posisi dan peran. Misalnya jika yang diperintah mengambil posisi dan berperan sebagai demander, pemerintah dengan sendirinya atau diharapkan mengambil posisi dan berperan sebagai supplier (provider). (Ndraha,2005:111).

Ndraha dalam kaitannya dengan aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam mengupayakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, mengemukakan bahwa: jasa layanan atau layanan sivil dipandang sebagai suatu dividen yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Tekanan kepada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam

layanan publik (civil) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dan layanan publik (civil) diman masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain diluar pemerintahan (Ndraha, 2005:63)

Menurut L.P.Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik ialah suatu hasil dari birokrasi publik yang diterima masyarakat. Karena itu definisi pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilaksanakan birokrasi publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat (agus,2006:136).

Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) juga berpendapat bahwa terdapat indikator pelayanan publik yaitu:

1. Reability yaitu pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangible yaitu penyediaan yang memandai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsivenee yaitu suatu kemauan yang untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampain yang jelas juga kemampuan untuk menanggapi keluhan.
4. Assurance yaitu dintadai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. Emphaty yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Atep A.Barata (2004:11), bahwa proses memberikan pelayanan kepada masyarakat meliputi:

- a. Penyedia Layanan

Penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, berupa layanan bentuk penyediaan barang atau jasa.

- b. Penerima Layanan

Penerima layanan merupakan mereka yang disebut konsumen atau masyarakat yang menerima layanan dari penyedia layanan.

- c. Jenis Layanan

Jenis layanan dapat diberikan oleh penyedia oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari bermacam-macam, diantaranya:

- 1) Pemberian jasa-jasa.
- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa.
- 3) Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.
- 4) Kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 15 tentang pelayanan publik penyelenggara berkewajiban yaitu:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan.
- c. Menetapkan pelaksana yang kompeten.
- d. Menyediakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik.
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan.
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat

yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5) Konsep Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasia Administasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sementara itu menurut Triyuni dan Sri (2011:12) menyatakan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan kegiatan yang di dalamnya terdapat proses penataan dan penertiban dalam kependudukan dan penertiban dokumen melawati proses pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan yang mana hasilnya digunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

b. Pencatatan Sipil

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam dalam register Pencatatan Sipil pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau unit pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sistem Pencatatan Sipil adalah seluruh Administrasi Kependudukan, kerangka kerja hukum, kelembagaan termasuk personil jaringan pencatatan, prosedur, penyimpanan data dan pengambilan data, penerbita akta, output berupa dokumen/informasi yang dikeluarkan oleh kantor pencatatan sipil. Selanjutnya defenisi PBB menyatakan bahwa “Pencatatan Sipil adalah pencatatan terus-menerus, permanen dan wajib, tentang peristiwa penting dan karakteristiknya, sebagaimana ditetapkan lewat peraturan sesuai dengan persyaratan hukum di masing-masing Negara”. Menurut United Nation dalam Triyuni (2011:12)

6) Konsep Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak merupakan kebijakan baru dari pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Idntitas Anak. Melalui kebijakan KIA pemerintah berharap adanya peningkatan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak, bukan hanya untuk tujuan pendataan, KIA bersama dengan akta kelahiran diharapkan mampu memberikan kepastian hukum dan jminan atas pengakuan hak berikut dengan perlindungannya.

Kementerian Dalam Negeri telah membuat program Kartu Identitas Anak pada tahaun 2016. KIA untuk upaya mendata penduduk sejak lahir sampai nanti waktunya berkewajiban memiliki kartu tanda penduduk elekteronik. Adanya KIA dapat perwujudan kehadiran negara untuk dlm kualitas pelayanan publik.

Dengan adanya KIA selain sebagai pengenal juga dapat menjadikan anak dapat mengakses pelayanan publik secara mandiri.

Persyaratan Pengurusan Kartu Identitas Anak sebagai berikut:

1. Fotocopy akta kelahiran dan menunjukkan akta kelahiran aslinya.
2. Kartu Keluarga asli orangtua.
3. Kartu Tanda Penduduk asli orangtua.

KIA untuk anak usia 5 Tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang satu hari, dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Fotocopy akta kelahiran.
2. Kartu Keluarga.
3. KTP orangtua.
4. Pas foto anak berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar.

Dan untuk anak WNA yang sudah memiliki paspor, orang tua wajib melapor ke dinas dengan menyerahkan persyaratan untuk menerbitkan Kartu Identitas Anak. Anak WNA yang tinggal di Indonesia, tetapi ingin mendapatkan KIA tersebut, syaratnya yakni (Fotocopy paspor dan izin tinggal tetap, KK orangtua, KTP orangtua).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 pasal (2) yang berbunyi “Pemerintah menerbitkan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Untuk pelaksanaan dan tata cara dalam pembuatan Kartu Identitas Anak telah diatur dalam pasal 13 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yaitu:

1. Permohonan atau orangtua anak menyerahkan persyaratan penerbitan KIA dengan menyerahkan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) ke dinas.
2. Kepala Dinas menandatangani dan menerbitkan KIA.

3. KIA dapat diberikan kepada pemohon atau orangtuanya di kantor Dinas atau kecamatan atau desa/kelurahan.
4. Dinas dapat menerbitkan KIA dalam pelayanan keliling dengan cara jemput bola disekolah-sekolah, rumah sakit,taman bacaan, tempat hiburan anak-anak dan tempat layanan lainnya, agar cakupan kepemilikan KIA dapat maksimal.

Kebijakan KIA disebutkan dalam Permendagri KIA bersifat wajib meski tdk ada sanksi yang ditimbulkan jika ada orang tua yang tidak mendaftarkan anaknya.

Meskipun peraturan ini tidak menimbulkan sanksi tetapi manfaat atau kegunaan KIA sangatlah besarbagi anak. Selain sebagai upaya Pemerintah dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan hak atas identitas anak sesuai dengan amanah undang-undang, KIA juga akan bermanfaat dalam pengurusan BPJS bagi anak, pembukaan rekening tabungan bagi anak, mendaftar sekolah, dan pengurusan administrasi lainnya bagi kepentingan anak.

7) Anak Terlantar

Anak terlantar adalah anak yang berusia 5-18 tahun yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk mencari nafkah atau berkeliaran di jalanan maupun di tempat-tempat umum. Anak terlantar sesungguhnya adalah anak-anak yang termasuk katagori anak rawan anak-anak membutuhkan perlindungan khusus (Chindren in need of special protection). Disebutkan bahwa anak terlantar adalah adalah anak yang karena suatu sebab tidak dapat dipenuhi kebutuhan dasarnya dengan wajar, baik secara rohani, jasmani, maaupun sosial. (Bagong,2010:212)

Berdasarkan dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa anak terlantar adalah anak yang tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya akibat kelalaian maupun ketidakmampuan orang tuanya.

Secara teori, anak yang ditelantarkan oleh orang tuanya adalah sebuah perlakuan yang disengaja atau tidak disengaja yang merupakan tindakan pembiaran oleh orang tuanya dalam pemenuhan dasar seperti sandang, pangan dan papan. Sanksi pidana terhadap orang tuanya adalah tercantum pada Undang-Undang Dasar Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.

Ciri ciri anak terlantar yang mendanai seorang anak dikategorikan terlantar adalah:

- a. Anak yang merupakan anak yatim, piatu, atau anak yatim piatu yang berusia 5-18 tahun.
- b. Anak terlantar seringkali adalah anak yang terlahir hasil hubungan seks diluar nikah yang mana anak tersebut tidak ada yang merawat karena orang tuanya tidak siap secara mental maupun ekonomi.
- c. Anak yang lahir tidak diinginkan ataupun tidak direncanakan kedua orang tuanya atau keluarga besarnya, sehingga seringkali tidak diperlakukan sebagaimana mestinya seorang anak itu diperlakukan.
- d. Kemiskinan juga memicu penyebab ketidakmampuan orangtua memberikan fasilitas dalam pemenuhan hak anak.

e. Anak hasil dari korban perceraian orang tua, hasil dari keluarga yang berantakan/broken home, anak yang hidup di tengah keadaan keluarga yang bermasalah seperti pemabuk, kasar, korban PHK, terlibat narkoba, dan sebagainya. (Bagong Suyanto: 2010: 216)

8) Konsep Perlindungan Anak

Pada pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menyebutkan bahwa Perlindungan Anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

Perlindungan anak merupakan perwujudan adanya keadilan dalam suatu masyarakat, dengan demikian perlindungan anak diusahakan dalam berbagai bidang kehidupan bernegara dan bermasyarakat. (Maidin,2010,33)

Menurut Abdul (2014;21) perlindungan terhadap anak dibagi kepada 2 bagian, yaitu;

- a) Perlindungan anak yang bersifat perundangan yakni perlindungan di bidang hukum publik dan bidang hukum sivil.
- b) Perlindungan anak yang bukan bersifat prundangan (non-yuridis) yakni perlindungan dalam bidang perlindungan sosial, kesehatan dan pendidikan.

9) Konsep Kesejahteraan Anak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak dinyatakan bahwa anak terlantar adalah anak yang karena suatu sebab orang tuanya melalaikan kewajibannya sehingga kebutuhan anak tidak dapat terpenuhi dengan wajar, baik secara rohani, jasmani, maupun sosial.

Pelayanan kesejahteraan anak merupakan proses atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terorganisir, sistematis dan profesionalis terhadap anak terlantar yang memungkinkan terpenuhinya hak anak yaitu kelangsungan hidup, tumbuh kembang, perlindungan dan partisipasi.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dengan penelitian terdahulu dan untuk menjadikan dasar penelitian ini, maka berikut ini dilampirkan beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sebagai berikut:

Tabel.II.1: Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Terlantar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

NO	Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Implementasi kebijakan Peraturan menteri dalam negeri no 2 tahun 2016 tentang kartu identitas anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Denpasar.	2020	Persamaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berfokus pada kartu identitas anak	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian

2	Efektivitas pelaksanaan program kartu identitas anak (KIA) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di tanjung pinang.	2020	Persamaan penelitian ini sama-sama penelitian deskriptif (kualitatif)	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian
3	Implementasi kebijakan dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu	2018	Persamaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pelayanan kartu identitas anak (KIA)	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan objek penelitian
4	Kualitas pelayanan kartu identitas anak di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten mojokerto	2019	Persamaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pelayanan kartu identitas anak	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian
5	Implementasi kebijakan program kartu identitas anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten badung	2019	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kartu identitas anak (KIA)	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian di kota bali

Sumber : Modifikasi Penulis 2021

C. Kerangka Berfikir

Dalam sebuah penelitian, kerangka pemikiran memegang peranan penting dalam menentukan arah penelitian tersebut, agar tidak terjadi penyimpangan, baik dalam rangka menyusun, pengumpulan data, maupun dalam pelaporan hasil penelitian. Kerangka pikir akan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai beriku:

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar di Kabupaten Kampar



Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

D. Konsep Operasional

Konsep-konsep yang telah dikemukakan di atas masih bersifat abstrak, maka agar tercapai kesatuan pengetahuan dan untuk memudahkan penelitian, maka dimasukkan beberapa batasan yang berpedoman pada teori yang dikemukakan pada telaah pustaka. Defenisi konsep merupakan batas dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikutnya, dimaksudkan agar memberikan arah dalam penulisan bagian berikutnya, yaitu dengan mendefinisikan berikut:

1. Pemerintah yang dimaksud adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material system, prosedur dan metode tertentu dlam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah lembaga resmi pemerintah yang menengani hal-hal yang menyangkut peristiwa kependudukan yang sengaja diadakan oleh pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan sesseorang.
4. Kartu identitas anak adalah kartu yang dibuat oleh pemerintah utk memberikan perlindungan dan pemenuhan hak anak yang ada di indonesia.

5. Anak terlantar merupakan anak yang tidak terawat dan tidak terpelihara dan serba kekurangan oleh faktor ketidaktahuan serta ketidakmampuan orang tua yang lalai terhadap kewajiban anak.
6. Reability adalah kemampuan dan kehandalan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat.
7. Tangibles yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
8. Responsiveness yaitu suatu kemauan yang untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian yang jelas juga kemampuan untuk menanggapi keluhan.
9. Assurance yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
10. Emphaty yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

E. Operasional Variabel

Dibawah ini dapat dilihat operasional variabel yang menyajikan konsep pelayanan kartu identitas anak bagi anak terlantar oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Tabel.II.2: Operasional Variabel Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Fokus Penelitian	Definisi Konsep	Dimensi	Indikator
Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar	Pelayanan Kartu Identitas Anak (menurut Fitzsimmons dalam Sinambela tentang pelayanan)	Realibility (Kehandalan)	- Kemampuan dan Keahlian Pgawai - Kehandalan Petugas Pelayanan
		Tangible (Bewujud)	- Keterampilan Fisik
		Responsivenss (Respon)	- Kecepatan dan Kecematan - Respon terhadap Keluhan
		Assurance (Jaminan)	- Jaminan Waktu - Jaminan Biaaya
		Empathy (Empati)	- Kesopanan dan Keramahan - Bersikap Addil

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian yaitu Kualitatif dengan tipe deskriptif dengan cara menggambarkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan. Penelitian lapangan dalam arti data-data diperoleh berdasarkan survey yang dilakukan dengan cara menghimpun informasi melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Menurut Creswell (2016;4-5) penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep dan fenomena, masalah sosial dan lain-lain.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian tentang pelayanan kartu identitas anak bagi anak terlantar oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten kampar. Dalam hal ini penelitian dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang terletak di bangkinang.

C. Pemilihan Informan

Penulis akan menyadari bahwa sangat diperlukan Key Informan dan Informan yang akan memahami, mengetahui serta relevan dengan pokok permasalahan dalam penelitian. Berikut adalah Key Informan dan Informan dalam penelitian ini:

Tabel III.1 : Key Informan dan Informan pada penelitian Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

No	Jabatan	Keterangan
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	Key Informan
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	Informan
3	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	Informan
4	Pengelola Panti Asuhan	Informan
5	Orang Tua Anak	informan

Sumber: Olahan Penulis, 2021

D. Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer adalah data diperoleh langsung dari informan dan responden yang memiliki kompetensi dan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian yang berhubungan dengan pelayanan kartu identitas anak bagi anak terlantar oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari studi pustaka atau bahan informasi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti seperti buku, jurnal dan permasalahan penelitian sebelumnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang didasari pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi terkait dengan suatu fenomena yang diteliti baik yang sudah atau sedang terjadi di lingkungan.
2. Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara.
3. Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat baik dalam bentuk tulisan maupun gambar.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan ke unit-unit melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis data yaitu dengan cara melakukan pendekatan kualitatif yaitu menuntaskan masalah-masalah agar bisa dapat dipahami secara keseluruhan dalam penelitian ini.

G. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal waktu dan kegiatan penelitian Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar di Kabupaten Kampar

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	■	■																		
2	Seminar UP			■																	
3	Revisi UP			■	■	■	■														
4	Penelitian Lapangan								■	■	■										
5	Pengelolaan dan analisa data											■	■	■	■						
6	Bimbingan Skripsi															■	■	■	■		
7	Ujian Skripsi																			■	
8	Revisi Skripsi																			■	
9	Pengesahan dan Penyerahan Skripsi																				■

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

BAB IV

DESKRIPSI DAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar

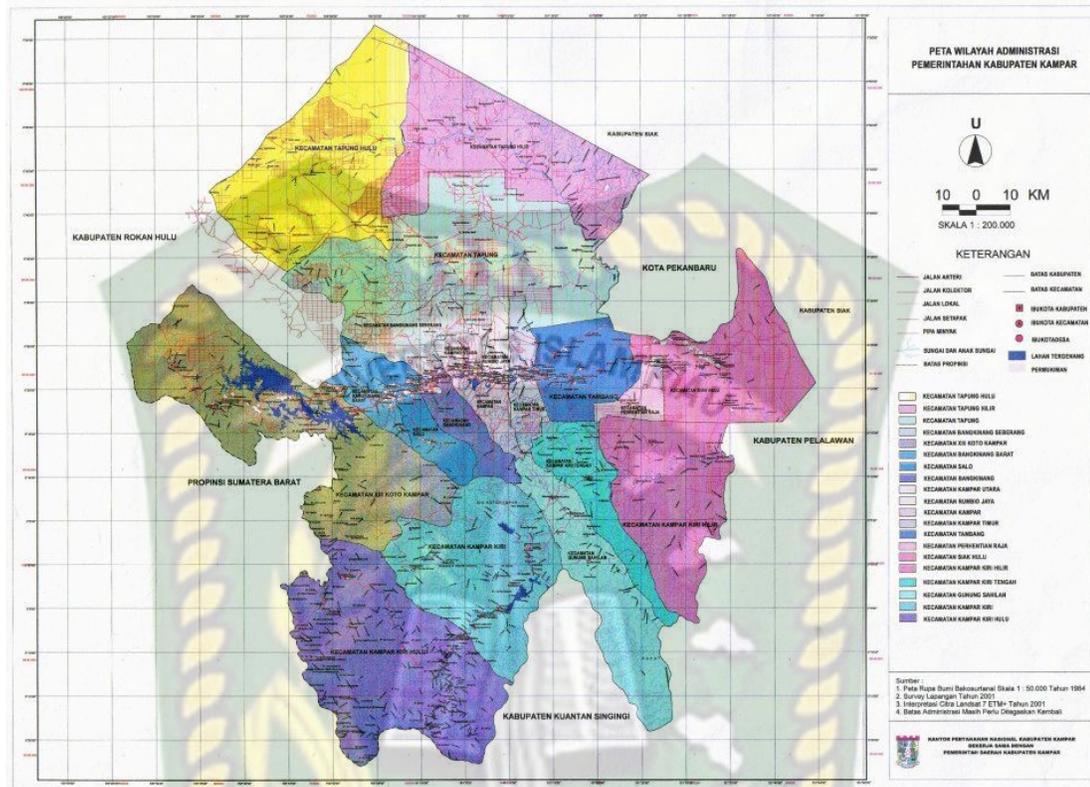
1. Keadaan Geografis dan Komdisi Wilayah

Kabupaten Kampar merupakan salah satu berada di Provinsi Riau. Kabupaten Kampar yang ibukotanya terletak di Bangkinang dan dikenal juga dengan julukan *Serambi Mekkah* di Provinsi Riau. Awalnya Kabupaten Kampar termasuk sebuah kawasan yang luas, ialah kawasan yang dilalui sebuah sungai besar yang disebut sungai Kampar.

Kabupaten Kampar diresmikan pada tahun 1950 dan kemudian dikukuhkan dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang pembentukan otonomi daerah dengan luas 11.289,28 km² yang terletak antara 1°00'40" Lintang Utara sampai 0°27'00" Lintang Selatan dan 100°28'30" – 101°14'30" Bujur Timur. Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis
- Sebelah Timur : Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Siak
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kuantan Singingi
- Sebelah Barat : Kabupaten Lima Puluh Kota (Provinsi Sumatera Barat)

Gambar IV.1 : Peta Kabupaten Kampar



Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika Dan Persandian Kabupaten Kampar Tahun 2021

Kabupaten Kampar terbagi menjadi daerah perbukitan yaitu gugusan bukit barisan yang membenteng dari Kecamatan Koto Kampar Hulu sampai dengan Kecamatan Kampar Kiri Hulu, Kabupaten Kampar dilalui 2 buah sungai besar dan beberapa sungai kecil sebagai berikut:

- 1) Sungai Kampar yang panjangnya + 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dan lebar rata-rata 143 meter. Sebagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi, Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak Hulu dan Kampar Kiri.

- 2) Sungai Siak bagian Hulu yang panjangnya + 90 km dengan kedalaman rata-rata 12 m yang melintasi Kecamatan Tapung Hilir, Tapung Hulu dan Tapung.

Kabupaten Kampar terdiri dari 21 Kecamatan dan luas wilayah masing-masing Kecamatan di Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1 : Luas Wilayah Kabupaten Kampar

No	Kecamatan	Ibukota	Luas Wilayah	(%)
1	Bangkinang Kota	Bangkinang	915,33	8,11
2	Kampar	Air Tiris	136,28	1,21
3	Tambang	Tambang	371,94	3,29
4	XII Koto Kampar	Batu Bersurat	732,40	6,49
5	Kuok	Kuok	151,41	1,34
6	Siak Hulu	Pangkalan Baru	689,80	6,11
7	Kampar Kiri	Lipatkain	915,33	8,11
8	Kampar Kiri Hilir	Sungai Pagar	759,74	6,73
9	Kampar Kiri Hulu	Gema	1.301,25	11,53
10	Tapung	Petapahan	1.365.124	12,10
11	Tapung Hilir	Kota Garo	1.013,56	8,98
12	Tapung Hulu	Senama Nenek	1.169,15	10,36
13	Salo	Salo	207,83	1,84
14	Rumbio Jaya	Teratak	76,92	0,68

No	Kecamatan	Ibukota	Luas Wilayah	(%)
15	Bangkinang Seberang	Muara Uwai	253,50	2,25
16	Perhentian Raja	Perhentian Raja	111,54	0,99
17	Kampar Timur	Kammpar	173,08	1,53
18	Kampar Utara	Sawah	79,84	0,71
19	Kampar Kiri Tengah	Simalinyang	330,59	2,93
20	Gunung Sahilan	Gunung Sahilan	597,97	5,30
21	Koto Kampar Hulu	Tanjung	674,00	5,97
	Jumlah		11.289,28	100,00

Sumber : Disdukpencapil Kampar 2020

Dari 21 Kecamatan yang diatas wilayah Kecamatan Tapung yang ibukotanya adalah Petapahan, Kecamatan paling luas dibandingkan dengan beberapa Kecamatan yang lain, yaitunya dengan luas wilayah 1.365,124 km² atau 12,10% dari luas seluruh Kabupaten Kampar. Selain itu juga Kecamatan Kampar Kiri Hulu yang ibukotanya Gema yang menempati posisi Keamatan kedua paling luas di wilayah Kabupaten Kampar dengan luas mencapai 1.301,25 km² atau setara 11,53% total luas wilayah Kabupaten Kampar. Sedangkan Kecamatan yang tidak luas, luas wilayahnya adalah Kecamatan Rumbio Jaya yang ibukotanya Teratak dengan luas wilayah mencapai 76,92 km² atau 0,68% luas wilayah Kabupaten Kampar.

2. Keadaan Demografi

Aspek penduduk adalah satu faktor yang sangat penting dalam meninjau perkembangan dalam suatu wilayah mengingat faktor penduduk dapat memberikan kontribusi yang sangat besar untuk pemerintahan, pembangunan dan apabila sumber daya tersebut dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Oleh sebab itu tentang pemahaman kependudukan sangat-sangatlah penting bagi semua pihak baik itu dari instansi pemerintahan, dunia usaha, lembaga penelitian dan masyarakat umum.

Jumlah penduduk Kabupaten Kampar Tahun 2020 yang berjumlah sebanyak 750.808 jiwa. Dilihat dari indikator kepadatan penduduk, luas wilayah Kabupaten Kampar seluas 11.289,28 km sehingga didapatkan angka kepadatan penduduk di Kabupaten Kampar.

Tabel IV. 2 : Jumlah Penduduk Kabupaten Kampar Tahun 2020

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Penduduk
1	Bangkinang Kota	18.305	18.085	36.390
2	Kampar	24.648	24.192	48.840
3	Tambang	34.372	33.278	67.650
4	XII Koto Kampar	11.811	11.135	22.946
5	Kuokk	12.405	11.924	24.329
6	Siak Hulu	40.297	38.468	78.765
7	Kampar Kiri	15.580	14.458	30.038
8	Kampar Kiri Hilir	6.171	5.672	11.843

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Penduduk
9	Kampar Kiri Hulu	5.588	5.180	10.768
10	Tapung	46.185	43.124	89.309
11	Tapung Hilir	28.604	26.841	55.445
12	Tapung Hulu	39.090	36.349	75.439
13	Salo	12.944	12.226	25.170
14	Rumbio Jaya	8.998	8.544	17.542
15	Bangkinang	16.771	16.177	32.948
16	Perhentian Raja	9.277	8.613	17.796
17	Kampa	11.497	11.114	22.611
18	Kampar Utara	9.015	8.781	17.890
19	Kampar Kiri Tengah	13.781	12.858	26.639
20	Gunung Sahilan	9.716	9.136	18.852
21	Koto Kampar Hulu	10.035	9.563	19.598
	Jumlah	385.090	365.718	750.808

Sumber : Disdukpencapil Kampar 2020

3. Keadaan Pendidikan

- a. Pendidikan adalah faktor yang penting dalam aspek pembangunan sumber daya manusia untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menuju ke arah yang lebih baik agar masyarakat tidak hanya mencari kerja tapi juga bisa membuka lapangan kerja untuk semua orang. Semakin banyaknya yang mau berpendidikan, maka semakin banyak juga untuk kualitas

masyarakat Indonesia mencapai kesejahteraan karna pendidikan akan bisa meningkatkan taraf hidup seseorang daan juga bisa mengurangi angka kemiskinan. Jumlah penduduk berdasarkan pendidikan sebagai berikut:

Tabel IV. 3 : Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan Tahun 2020

No	Pendidikan Terakhir	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk
1	Tidak/Belum Sekolah	106.715	99.283	205.998
2	SD/Sederajat	41.345	39.615	156.127
3	Tamat SD/Sederajat	76.185	79.942	501
4	SLTP/Sederajat	65.028	59.606	124.634
5	SLTA/Sederajatt	80.410	66.070	146.480
6	Diploma I/II	1.799	3.904	5.703
7	Akademi/Diploma III	2.521	5.135	7.656
8	Diploma IV/Strata I	10.343	11.769	22.112
9	Strata-II	708	371	1.079
10	Strata-III	36	23	59
	Jumlah	385.090	365.718	750.808

Sumber : Disdukpencapil Kampar 2020

4. Visi dan Misi Kabupaten Kampar

Visi Rencana Pembangunan Jangka Menengah daerah Kabupaten Kampar 2017-2022, visi Kabupaten Kampar adalah : *Terwujudnya Kabupaten Kampar sebagai wilayah industry dan pertanian yang maju dengan masyarakat yang religious,beradat,berbudaya dan sejahterah.*

Dan misi Rencana Pembangunan Jangkah Menengah Daerah Kabupaten Kampar 2017-2022 yaitu:

- 1) Menyiapkan SDM yang handal dan professional.
- 2) Mengembangkan pertanian yang modern dan meningkatkan kualitas lingkungan hidup.
- 3) Membangun infrastruktur Kabupaten Kampar yang berkualitas dan professional.
- 4) Menciptakan iklim usaha yang kondusif.
- 5) Mengembagkan kawasan pariwisata dan indusri pengolahan yg maju.
- 6) Memperkuat citra Kampar sbg Serambi Mekah Riau yg religious , beradat dan berbudaya.

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Dinas Pendaftaran Penduduk Kabupaten Kampar di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar dan Nomor 14 tahun 2009 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar. Dahulunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebelum seperti sekarang ini, awalnya bergabung dengan Dinas Tenaga Kerja, Dinas KB dan Dinas Transmigrasi. Dengan perkembangan zaman, Pemerintah Kabupaten Kampar memecah agar tidak kelirunya para karyawan dan juga masyarakat dalam berurusan, maka kantor ini menjadi dinas Tenaga Kerja Kependudukan dan KB. Kantor Dinas yang awalnya bergabung lalu terpisah memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mudah. Dengan terjadi semacam ini maka kemudian dirubah kembali dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sesuai dengan Peraturan Bupati Kampar Nomor 40 tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Kampar. Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sebagai instansi teknis yang mengacu pada visi dan misi Kabupaten Kampar dan menjabarkannya ke dalam Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Pengumpulan , pengelolaan dan pengendalian data yang berbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.
- b) Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
- c) Perumusan kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d) Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan umum bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e) Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- f) Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- g) Pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang kependuduukan dan Pencatatan Sipil.
- h) Penyelenggara kesekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- i) Pelayanan pendaftaran penduduk,pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dan peyerasian perkembangan kependudukan.
- j) Penglkoordinasiaan integrasi dan sikronissasi kegiatan Bidan Administrasi Kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan dilingkungan Pemerintah daerah.
- k) Pembinaan kepada masyarakat tentang kependudukan dan Pencatatan Sipil .
- l) Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga lainnya.
- m) Koordinasi dengan instansi terkait daalam hal kebijakan kependudukan , tertib Administrasi kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan.
- n) Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- o) Pembangunan dan perkembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukamn.
- p) Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses hasil pendaftaran penduduk sertabPencatatan Sipil pada datavbase kependudukan.
- q) Pembinaan dan perkembangan sumber daya manusia pengelolaan pendaftaran penduduk,pencatatan sipil,pengelolaan informasi administrasi Kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan.

- r) Pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk pencatatan sipil pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penerasian perkembangan kependudukan.

C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar

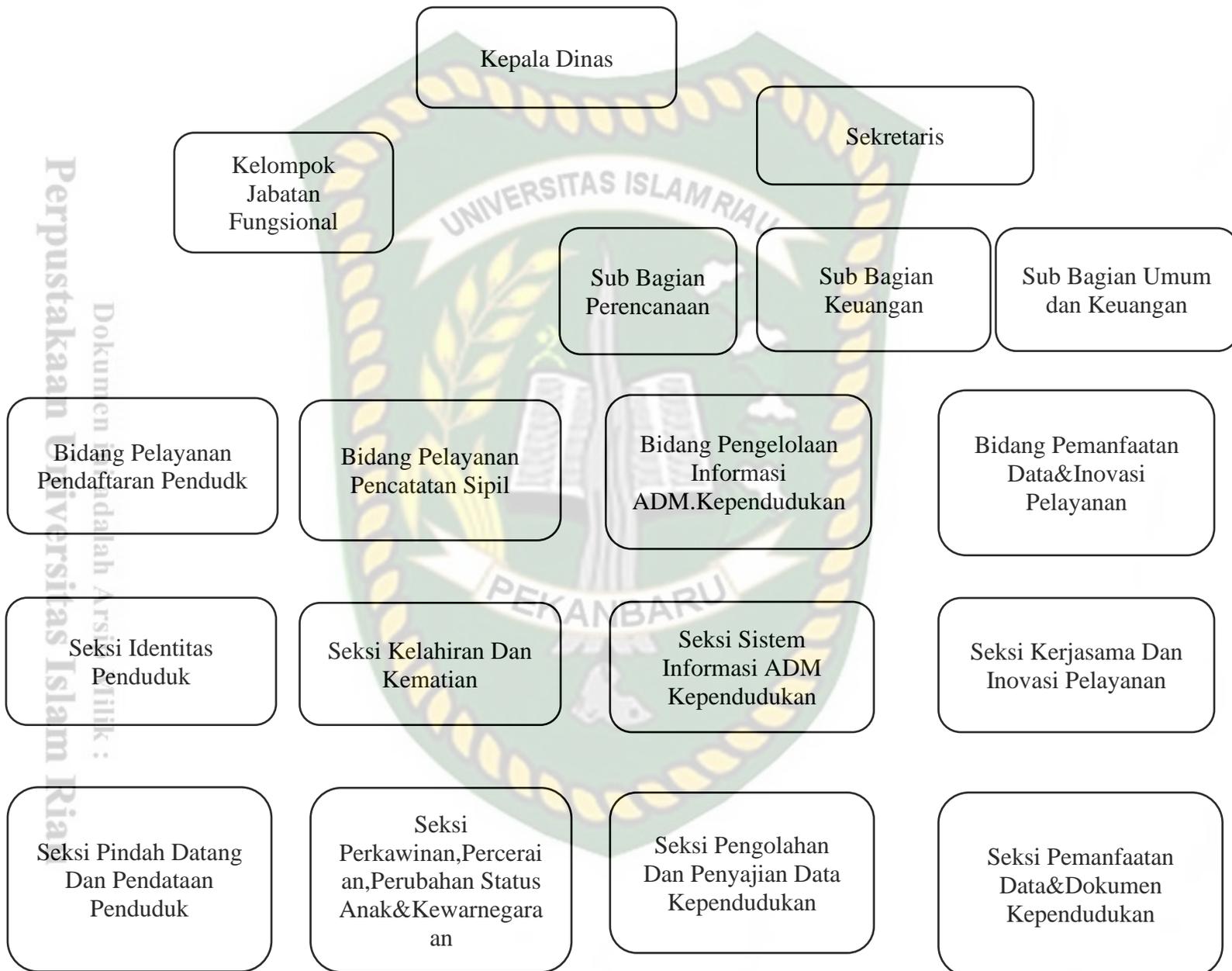
Struktur Organisasi mempunyai peranan yang sangat penting baik diatur dalam suatu kantor ataupun lembaga dan instansi lainnya. Karena tanpa struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu kantor ataupun lembaga untuk menjalankan aktivitas kegiatannya secara terarah dan tertur serta mempunyai tujuan-tujuan yang akan dicapai oleh suatu kantor ataupun lembaga instansi lainnya.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Sekretaris, membawahi:
 - 1. Sub Bagian Perencanaan.
 - 2. Sub Bagian Keuangan.
 - 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 - 1. Seksi Identitas Penduduk.
 - 2. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan dan pencatatan Sipil, membawahi:
 - 1. Seksi Kelahiran dan Kematian.
 - 2. Seksi Perkawinan, Perceraian Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
 - 1. Seksi Sistem Informasi Kependudukan.
 - 2. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:
 - 1. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.
 - 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.

Gambar IV.2 : Struktur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Di Disdukpencafil Kabupaten Kampar 2021



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2021

D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Beberapa tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar adalah sebagai berikut

1. Tugas pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam melaksanakan Tugas pokok adalah sebagai berikut ini:

- a. Melaksanakan sebagian tugas dan kewenangan Pemerintah Kabupaten Kampar di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan berdasarkan otonomi dan tugas pembantuan.
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikah oleh bupati

2. Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ialah melaksanakan sebahagian kewenangan pemerintah Kabupaten Kampar di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah:

- a. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Menyusun program Kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

- c. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak.
- d. Menyusun kebijakan operasional keluarga pra sejahterah.
- e. Melaksanakan pengawasan dan pengadalian jumlah penduduk.
- f. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan, dan organisasi dinas.
- g. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang dan tugasnya.

1. Kepala Dinas

Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memimpin, merumuskan, mengatur membina, mengendalikan, mengoordinasikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pelayanan kependudukan dan administrasi pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Penyusunan program dan anggaran.
- b) Pengelolaan Keuangan.

- c) Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara.
- d) Pengelolaan urusan ASN.
- e) Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk pencatatan sipil pengelolaan informasi administrasi kependudukan kerjasama administrasi kependudukan pemanfaatan data dan dokumen kependudukanserta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- f) Perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- g) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- h) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil.
- i) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- j) Pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
- k) Pembinaan , koordinasi, pengadiln bidang administrasi kependudukan.
- l) Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
- m) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh buoati.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas , pembinaan dan pemberi layanan administrasi kepada seluruh unit kerja di lingkungan dinas yang meliputi pengoordinasian penyusunan program , pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian serta penegelolaan keuangan.

Untuk melaksanakan tugas sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pengelolaan pelayanan kesekretariat.
- b) Penetapan rumusan kebijakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas tugas bidang secara terpad.
- c) Penetapan rumusan kebijakan pelayanan administrative dinas.
- d) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi umum.
- e) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan kelembagan dan ketatalaksanaan serta hubungan masyarakat.
- f) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administarsi kepegawaian.
- g) Penetapan rumusan kebijakan administrasi pengelolaan keunagan.
- h) Penetapan rumusan kebijakan pelaksanaan , monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dinas.
- i) Penetapan rumusan kebijakan pengoordinasian publiokasi pelaksanaan tugas dinas.

- j) Penetapan rumusan kebijakan pengoordinasian penyusunan dan peyampaian bahan petanggungjawaban pelaksanaan tugas dinas.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan ketatausahaan, ketatalaksanaan, kehumasan, perlengkapan, rumah tangga dan pencatatan aset serta administrasi kepegawaian di Lingkungan Dinas.

Untuk melaksanakan tugas dari Sub bagian Umum dan Kepegawaiaan mempunyai uraian tugas adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan administrasi umum dan kerumahtanggaan serta administrasi kepegawaian;
- b) Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat-surat, naskah dinas dan pengelolaan dokumentasi dan kearsipan;
- c) Melaksanakan pembuatan dan pengadaan naskah dinas;
- d) Melaksanakan pengelolaan dan penyiapan bahan pembinaan dokumentasi dan kearsipan kepada sub unit kerja di Lingkungan Dinas;
- e) Melaksanakan penyusunan rancangan peraturan perundangundangan penunjang pelaksanaan tugas;
- f) Melaksanakan dan penyiapan pengelolaan dan pengendalian administrasi perjalanan Dinas;

- g) Melaksanakan pelayanan keprotokolan dan penyelenggaraan rapat–rapat dinas;
- h) Melaksanakan dan pelayanan hubungan masyarakat;
- i) Melaksanakan pengurusan kerumahtanggaan, keamanan dan ketertiban kantor;
- j) Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan serta pengelolaan lingkungan kantor, gedung kantor, kendaraan dinas dan asset lainnya;
- k) Melaksanakan dan penyiapan rencana kebutuhan sarana dan prasarana perlengkapan Dinas;
- l) Melaksanakan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian dan inventarisasi perlengkapan Dinas;
- m) Melaksanakan penyusunan bahan penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan pelaksanaan tugas Dinas;
- n) Melaksanakan pengelolaan perpustakaan dan pendokumentasian peraturan perundang–undangan;
- o) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pemeliharaan data serta dokumentasi kepegawaian;
- p) Melaksanakan penyusunan dan penyiapan rencana kebutuhan formasi dan mutasi pegawai;
- q) Melaksanakan penyusunan dan penyiapan bahan administrasi kepegawaian yang meliputi kenaikan pangkat, gaji berkala,

pensiun, kartu pegawai, karis/karsu, taspen, askes dan pemberian penghargaan serta peningkatan kesejahteraan pegawai;

- r) Melaksanakan penyusunan dan penyiapan pegawai untuk mengikuti pendidikan/ pelatihan struktural, teknis dan fungsional serta ujian dinas;
- s) Memfasilitasi pembinaan umum kepegawaian dan pengembangan karier serta disiplin pegawai;
- t) Melaksanakan penyusunan dan penyiapan pengurusan administrasi pensiun dan cuti pegawai;
- u) Mengoordinasikan penyusunan administrasi Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), Daftar Urut Kepangkatan (DUK), sumpah/janji pegawai;
- v) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- w) Melaksanakan koordinasi pelayanan administrasi umum dan kerumahtanggaan serta administrasi kepegawaian dengan sub unit kerja lain di Lingkungan Dinas; dan
- x) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas menyusun bahan perencanaan, evaluasi, pengukuran kinerja dan pelaporan Dinas serta penyiapan bahan penyusunan anggaran, penatausahaan keuangan dan penyusunan bahan laporan pertanggungjawaban keuangan.

Untuk melaksanakan tugas Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas yaitu:

- a) melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan dan pengoordinasian penyusunan rencana dan program kerja Dinas serta pengelolaan administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan Dinas;
- b) Melaksanakan penyusunan rencana operasional dan koordinasi kegiatan dan program kerja Dinas;
- c) Melaksanakan penyusunan penyusunan rencana strategis Dinas;
- d) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana, program Dinas;
- e) Melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan anggaran Dinas;
- f) melaksanakan penyiapan bahan penyusunan pedoman teknis pelaksanaan kegiatan tahunan Dinas;
- g) Mempersiapkan bahan penyusunan satuan biaya, daftar isian pelaksanaan anggaran, petunjuk operasional kegiatan, dan revisi anggaran;
- h) Melaksanakan pengumpulan bahan anggaran pendapatan, belanja dan pembiayaan Dinas;
- i) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan anggaran pendapatan dan belanja

- j) Melaksanakan penyusunan dan pengoordinasian pembuatan daftar gaji serta tambahan penghasilan bagi pegawai negeri sipil;
- k) Melaksanakan perencanaan operasional kegiatan penyusunan rencana dan program administrasi pengelolaan keuangan;
- l) Melaksanakan penatausahaan pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja Dinas;
- m) Melaksanakan pembinaan administrasi keuangan dan penyiapan bahan pembinaan administrasi akuntansi anggaran pendapatan, belanja dan pembiayaan Dinas;
- n) Mempersiapkan bahan pertanggungjawaban pengelolaan anggaran pendapatan, belanja dan pembiayaan Dinas;
- o) Melaksanakan pengoordinasian penyusunan rencana dan program kerja pengelolaan keuangan dengan para Kepala Bidang di Lingkungan Dinas;
- p) Melaksanakan penyusunan rencana penyediaan fasilitas pendukung pelaksanaan tugas pengelolaan keuangan;
- q) Melaksanakan koordinasi teknis perumusan penyusunan rencana dan dukungan anggaran pelaksanaan tugas Dinas;
- r) Melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan statistik Dinas;
- s) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan Dina

- t) Melaksanakan penyusunan laporan kinerja Dinas;
- u) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- v) Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana dan program kerja dengan sub unit kerja lain di lingkungan Dinas; dan
- w) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

5. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk.

Untuk melaksanakan tugas Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) pelaksanaan penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b) perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e) pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f) pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;

- g) Pelaksanaan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan
- h) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

6. Seksi Identitas Penduduk

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Identitas Penduduk mempunyai rincian tugas yaitu:

- a) melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pembinaan dan pelayanan identitas penduduk;
- b) Melaksanakan penyusunan rumusan kebijakan pendaftaran penduduk;
- c) Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- d) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan;
- e) Melaksanakan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan nomor induk kependudukan (NIK);
- f) Melaksanakan pendaftaran perubahan alamat;
- g) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem informasi administrasi kependudukan;
- h) Melaksanakan penerbitan kartu keluarga (KK);

- i) Melaksanakan penerbitan kartu tanda penduduk (KTP);
- j) Melaksanakan penerbitan kartu identitas anak (KIA);
- k) Melaksanakan pengadaan dan pendistribusian formulir dan blanko KK dan KTP;
- l) Melaksanakan pengendalian terhadap penggunaan formulir dan blanko KK dan KTP;
- m) Mmelaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- n) Mmelaksanakan koordinasi identitas penduduk dengan sub unit kerja lain di Lingkungan Dinas; dan
- o) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

7. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk mempunyai rincian tugas yaitu:

- a) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pembinaan dan pelayanan pindah datang penduduk;
- b) Mmelaksanakan pendaftaran pindah datang antar negara;
- c) Melaksanakan pendaftaran pindah datang warga negara asing;
- d) Melaksanakan pendaftaran warga negara Indonesia tinggal sementara;

- e) Melaksanakan pendaftaran pindah datang antara Kabupaten dan Provinsi;
- f) Melaksanakan pelayanan surat keterangan pindah dan surat keterangan pindah datang;
- g) Melaksanakan pengadaan dan pendistribusian formulir dan blanko surat keterangan pindah dan surat keterangan pindah datang;
- h) Melaksanakan penerbitan surat keterangan tempat tinggal dan surat keterangan tinggal sementara;
- i) Melaksanakan pengendalian terhadap penggunaan formulir dan blanko surat keterangan tempat tinggal dan surat keterangan tinggal sementara;
- j) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- k) Melaksanakan koordinasi pindah datang penduduk dengan sub unit kerja lain di lingkungan Dinas;
- l) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pendataan penduduk;
- m) Melaksanakan penertiban dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
- n) Melaksanakan penatausahaan dokumen pendaftaran penduduk;
- o) Melaksanakan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan;

- p) Melaksanakan pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- q) Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- r) Melaksanakan operasi yustisi dokumen kependudukan;
- s) Melaksanakan kerjasama pelaksanaan operasi yustisi dokumen kependudukan dengan instansi terkait;
- t) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
- u) Melaksanakan koordinasi pendataan penduduk dengan sub unit kerja lain di lingkungan Dinas; dan
- v) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

8. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan kelahiran, perkawinan, perceraian, perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.

Untuk melaksanakan tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;

- d) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f) Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g) Pelaksanaan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan.

9. Seksi Kelahiran Dan Kematian

Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.

Untuk melaksanakan tugas Seksi kelahiran Dan Kematian adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pembinaan dan pelayanan kelahiran;
- b) Menyelenggarakan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan di bidang pencatatan kelahiran;
- c) Melayani permohonan kutipan kedua dan seterusnya akta kelahiran;
- d) Melaksanakan pengelolaan register akta kelahiran;
- e) Melaksanakan penyiapan data kelahiran sebagai bahan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK);
- f) Melaksanakan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran;

- g) Melaksanakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencatatan kelahiran;
- h) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- i) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- j) Melaksanakan koordinasi kelahiran dengan sub unit kerja lain di lingkungan Dinas; dan
- k) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

10. Seksi Perkawinan Dan Perceraian, Perubahan Status Anak Dan Kewarnegaraan

Seksi Perkawinan dan Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarnegaraan mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan Perkawinan dan Perceraian, perubahan status anak dan kewarnegaraan.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Perkawinan dan Perceraian, perubahan Status dan Kewarnegaraan sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pembinaan dan pelayanan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak;
- b) Melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian dalam sistem administrasi kependudukan;
- c) Melaksanakan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan;

- d) Melaksanakan pencatatan dan penerbitan akta perceraian;
- e) Melaksanakan pencatatan pengangkatan anak, pengesahan anak dan pengakuan anak;
- f) Melaksanakan pencatatan peristiwa penting lainnya;
- g) Melayani permohonan kutipan kedua dan seterusnya akta perkawinan dan perceraian;
- h) Melaksanakan pengelolaan register akta perkawinan dan perceraian;
- i) Melaksanakan penyiapan data perkawinan dan perceraian sebagai bahan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK);
- j) Melaksanakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- k) Melaksanakan evaluasi, pengendalian dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- l) Melaksanakan koordinasi perkawinan dan perceraian dengan sub unit kerja lain di Lingkungan Dinas;

11. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data serta Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan.

Untuk melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) Penyusunan rencana pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- b) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

- e) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan; dan
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

12. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Sistem Informasi Administrasi kependudukan mempunyai rincian tugas yaitu:

- a) Melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pengelolaan dan pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan;
- b) Melaksanakan penyusunan rumusan kebijakan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- c) Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- d) Melaksanakan koordinasi pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- e) melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan;

- f) Melaksanakan penyajian dan diseminasi informasi penduduk;
- g) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- h) Melaksanakan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan;
- i) Melaksanakan penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat kecamatan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk;
- j) Melaksanakan perencanaan pengembangan jaringan komunikasi data;
- k) . melaksanakan pemeliharaan jaringan komunikasi data;
- l) elaksanakan pemeliharaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya sampai dengan tingkat kecamatan;
- m)Melaksanakan penyiapan bahan dan petunjuk pembinaan teknis bagi petugas perekaman data kependudukan;
- n) Melaksanakan pembinaan teknis bagi petugas perekaman data kependudukan;
- o) Melaksanakan pengawasan atas pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- p) Melaksanakan upaya pemecahan permasalahan di bidang teknologi informasi;

- q) Melaksanakan pengembangan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah;
- r) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- s) melaksanakan koordinasi jaringan dan komunikasi data dengan sub unit kerja lain di Lingkungan Dinas; dan
- t) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

13. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

- a) melaksanakan penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pelayanan pengolahan dan penyajian data;
- b) Melaksanakan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data;
- c) melaksanakan pembangunan replikasi data kependudukan;
- d) melaksanakan pembangunan bank data kependudukan;
- e) Melaksanakan pembangunan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan;
- f) Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan;

- g) Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil;
- h) Melaksanakan perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakhiran data penduduk menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan;
- i) Melaksanakan upaya pemecahan permasalahan di bidang pengolahan dan penyajian data;
- j) Melaksanakan evaluasi, pengendalian dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- k) Melaksanakan koordinasi pengolahan dan penyajian data dengan sub unit kerja lain di lingkungan Dinas; dan
- l) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

14. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

Untuk melaksanakan tugas Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan mempunyai rincian tugas adalah sebagai berikut:

- a) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, perencanaan dan program di bidang penyuluhan administrasi kependudukan dan pengelolaan dokumen kependudukan.
- b) Pelaksanaan penyuluhan administrasi kependudukan
- c) Pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan, dan pemeliharaan dokumen kependudukan
- d) Pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan.

15. Seksi Kerjasama Dan Inovasi Pelayanan

Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk melaksanakan tugas Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan pendayagunaan informasi atas indikator kependudukan dan analisis dampak kependudukan untuk perencanaan pembangunan berbasis penduduk;
- b) Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan indicator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan;
- c) Melaksanakan pelayanan komunikasi informasi kependudukan melalui media elektronik dan media cetak;
- d) Melaksanakan pelayanan edukasi kependudukan kepada masyarakat dan lembaga kemasyarakatan;
- e) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- f) Melaksanakan koordinasi kerja sama dan inovasi pelayanan dengan sub unit kerja lain di Lingkungan Dinas; dan
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

E. Sumber Daya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar

Dalam melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar di dukung oleh adanya Sumber Daya Manusia, komposisinya adalah sebagai berikut :

Tabel VI.4 : Daftar Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar

No	Jabatan	Pendidikan
1	Kepala Dinas	S1
2	Sekretaris	S2
3	Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk	S1
4	Kabid. Pelayanan Pencatatan Sipil	S2
5	Kabid. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	S1
6	Kabid. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	S2
7	Kasubag. Umum & Kepegawaian	S1
8	Kasubag. Keuangan	S1
9	Kasubag. Perencanaan	S1
10	Seksi Identitas Pendudu	S1
11	Seksi Pindah Datang Dan Pendataan Penduduk	S2
12	Seksi Pencatatan Kelahiran & Kematian	S1
13	Seksi Pencatatan Perkawinan & Perceraian	S1
14	Seksi Sistem Informasi ADM Kependudukan	S1

No	Jabatan	Pendidikan
15	Seksi Pengolahan Dan Penyajian data Kependudukan	S1
16	Seksi Kerjasama Dan Inovasi Pelayanan	S1
17	Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	S1

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar 2021



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Key Informan dan Informan

Deskripsi Identitas Key informan dan Informan merupakan identitas yang memberikan interpretasi terhadap objektivitas dari penelitian ini tentang “Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar”.

Dalam penelitian ini penulis ingin menjelaskan mengenai identitas informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin informan, usia informan, dan Jabatan.

Tabel V.1: Identitas Informan Penelitian Tentang Pelayanan Kartu Identitas Anak Terlantar Di Kabupaten Kampar

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Muslim, S.Sos	54	Laki-laki	Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Kampar
2.	Retno Susilowati, S.E., M.H	58	Perempuan	Sekretaris Disdukcapil Kabupten Kampar
3	M. Zen	45	Laki-laki	Pegawai Disdukcapil Kabupaten Kampar

4	Syahrizal, S.Kom	35	Laki-laki	Kepala Panti Asuhan Al-Hasanah
5	Anang dika dan eko	9-16	Laki-laki	Anak Panti

Sumber: data olahan penelitian,2021

Dari table diatas yang menjadi key informan dalam penlitian ini adalah bapak Muslim, S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar kemudian yang menjadi informan dalam penilitian ini adalah ibu Retno Susilowati, SE.,M.H, selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Di Kabupaten Kampar, Bapak M.Zen selaku pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Kampar, Bapak Syahrizal S.Kom selaku pengelola Panti Asuhan, serta 3 orang anak terlantar yang tinggal di Panti Asuhan yaitu anang, dika dan eko.

Dengan beberapa informan dan satu key informan yang telah disebutkan diatas , Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai key informan dianggap mampu oleh peniliti dalam memberikan informasi serta jawaban yang dibutuhkan oleh peniliti sesuai indikator yang digunakan. Kemudian Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil serta informan yang telah disebutkan juga merupakan hal penting juga dalam memberikan informasiberkaitan dengan penilitian ini.

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan Mengenai Pelayanan Kartu Identitas Anak Bagi Anak Terlantar Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar

Dalam pembahasan ini, Pelayanan Kartu Identitas Anak ini bertujuan untuk identitas resmi dari anak sebagai bukti diri yang sah anak sejak lahir sampai nanti waktunya berkewajiban memiliki kartu tanda penduduk elektronik (KTP) dan juga sebagai perwujudan kehadiran suatu negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui Pelayanan Kartu Identitas Anak bagi Anak Terlantar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan metode wawancara sebagaimana pada pembahasan di bawah ini:

1. Realibility (Kehandalan)

Realibility (Kehandalan) adalah kemampuan dan kehandalan dari unsur pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang terpercaya, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai unsur yang dilayani. Realibility (Kehandalan) dilaksanakan melalui kemampuan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan, serta kehandalan dalam hal ini dapat dilakukan dengan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat.

Menurut Sunyoto (2004: 16) Realibility yaitu kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Muslim, S.sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, mengenai indikator Reabliity tentang Bagaimana kemampuan dan Keahlian Pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan kemampuan dan keahlian pegawai , sumber daya manusia yang menengani pelayanan di Disdukcapil sebagian besar lulusan sarjana dan juga terdapat kekurangan sumber daya manusia yang menegani prosos pengurusan pembuatan kartu identitas anak.” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Disdukcapil, Kamis 08 juli 2021 pukul 10.00 wib)

Selanjutnya mengenai seperti apa kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, beliau mengatakan bahwa :

“Petugas khusus yang menengani pelayanan kartu identitas anak sudah memiliki kehandalan dalam sarana prasarana atau perlengkapan dalam pelayanan kartu identitas anak serta sudah memiliki kehandalan.” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Disdukcapil, Kamis 08 juli 2021 pukul 10.00 wib)

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Ibu Retno Susilowati, MH, SE selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil mengenai Bagaimana kemampuan dan keahlian pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam proses pelayanan kartu identitas anak operator yang lulusan sma memberikan kontribusi yang maksimal dalam playanan kepada masyarakat dikarenakan pegawai tersebut memiliki kemampuan dan keahlian dalam pelayanan kartu identitas anak.” (Ibu Retno Susilowati,MH, SE Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Selanjutnya mengenai seperti apa kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan kartu identitas anak secara langsung kepada masyarakat dikuatkan dgn visi dan terigrasi terarah serta kehandalan petugas dikuatkan melalui kapasitas di level pendidikan” (Ibu Retno Susilowati, MH, SE Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak M. Zen Selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai seperti apa kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan beliau mengatakan bahwa:

“Petugas yang memberikan pelayanan kartu identitas anak memiliki semangat professional serta kompetensi yang cukup dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan kartu identitas anak.” (Bapak, M Zen pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 11.30 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Syahrizal, S.Kom, selaku pengelola panti asuhan Al-hasanah mengenai seperti apa kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan yang memberikan kartu identitas anak petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil memberikan pelayanan serta mengarahkan masyarakat dalam prosos pembuatan Kartu identitas anak sehingga merasa terbantu atau terarahkan oleh petugas.” (Bapak Syahrizal, S.kom, pengelola panti asuhan, Selasa 13 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kemampuan dan keahlian pegawai dalam melakukan pelayanan namun dalam pelayanan nya masih terdapat hambatan yakni kemampuan dan keahlian pegawai masih dirasa kurang dalam pelayanan kartu identitas anak. Keahlian serta kemampuan pegawai sudah baik namun masih terdapat kekurangan pegawai khusus petugas khusus

pelayanan kartu identitas anak sehingga pegawai belum mampu melayani masyarakat.

Berikut ini hasil observasi di lapangan ditemukan pada table berikut :

Tabel VI.2: Hasil Observasi Terkait Indikator Reability (Kehandalan)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Melihat kemampuan dan kehandalan pegawai
2	Waktu Kegiatan	Kamis 08 Juli 2021 (09.00 wib) Selasa 13 Juli 2021 (10.00 wib)
3	Tempat Kegiatan	Kantor Disdukcapil Kampar
4	Aktor yang terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Kepala Panti Asuhan Al-Hasanah
5	Hasil observasi	Kemampuan dan keahlian pegawai dalam melakukan pelayanan kartu identitas anak sudah cukup baik namun masih terdapat kekurangan pegawai khusus dalam proses pelayanan kartu identitas anak

Sumber: Hasil observasi lapangan 2021

Dari hasil observasi penulis diatas tentang indikator Reability (Kehandalan) adalah sejauh ini mengenai kehandalan petugas sudah memiliki kehandalan dalam sarana prasarana atau perlengkapan dalam pelayanan sedangkan untuk kemampuan dan keahlian belum memiliki sumber daya manusia di bidang pengurusan pembuatan pelayanan kartu identitas anak, pelayanan KIA selama ini ditangani oleh petugas yang menengani e-KTP dan tidak adanya petugas khusus yang menengani KIA.

2. Tangible (Berwujud)

Tangible adalah adanya suatu kualitas pelayanan publik dilihat dari faktor yang secara kasat mata, seperti adanya sarana prasarana publik, atau fasilitas yang tersedia dari proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah masalah fasilitas pelayanan. Dalam pelayanan, sarana prasarana diperlukan agar pelayanan yang diberikan layak dan memadai untuk masyarakat. Oleh karena itu sarana prasarana adalah penunjang kegiatan pelayanan sangat diperlukan dalam pelayanan serta merupakan salah satu bagian terpenting dalam sebuah kegiatan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Muslim, S.sos beliau selaku Kepala Dinas Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Kampar mengenai indikator Tangibles mengenai kondisi tempat atau kondisi sarana pendukung Pelayanan KIA, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan sarana prasarana di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini untuk pendingin sudah ada dan kipas angin hanya saja wujud fisik seperti mesin cetak kartu identitas anak sedang rusak dikarenakan beberapa huruf tidak bisa tercetak di blanko kia sehingga tidak layak diedarkan dan juga mesin server yang sedang eror.” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021, pukul 10.00 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai dengan Ibu Retno Susilowati, M H, SE selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil mengenai seperti apa kondisi tempat beliau menjawab:

“Terkait dengan kondisi tempat pelayanan kartu identitas anak, kami sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.” (Ibu Retno Susilowati,SH, MH Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak M Zen Selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai seperti apakah kondisi tempat pelayanan beliau menjawab:

“Terkait ini kami menggunakan sumber daya yang ada untuk pelayanan kartu identitas anak bahkan tempat ruangan atau pelayanan kartu identitas anak sudah ada.” (Bapak, M Zen pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 11.30 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Syahrizal, S.Kom, selaku pengelola panti asuhan Al-hasanah mengenai seperti apakah kondisi tempat pelayanan KIA beliau mengatakan bahwa:

“Untuk kondisi tempat kami sudah mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan kartu identitas anak ini dan sumber daya lainnya sudah mendukung atau membantu kami dalam pelayanan kartu identitas anak.” (Bapak Syahrizal, S.kom, pengelola panti asuhan, Selasa 13 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai keterampilan fisik adalah berupa sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan dalam melakukan pelayanan kia namun pelayanan yang dilaksanakan masih terdapat hambatan berupa belum terlaksana dengan baik karena sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan belum memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan.

Berikut ini hasil observasi di lapangan ditemukan pada table berikut :

Tabel VI.3: Hasil Observasi Terkait Indikator Tangible (Ketampakan Fisik)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Observasi terhadap ketampakan fisik
2	Waktu Kegiatan	Kamis 08 Juli 2021 (09.00 wib) Selasa 13 Juli 2021 (10.00 wib)
3	Tempat Kegiatan	Kantor Disdukcapil Kampar
4	Aktor yang terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Kepala Panti Asuhan Al-Hasanah Orang tua anak
5	Hasil observasi	Dalam sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh disdukcapil kabupaten Kampar cukup baik namun hal ini masih kurang dan belum memadai dalam rangka untuk menunjang kegiatan operasional kantor dinas. Dapat penulis informasikan bahwa sarana prasarana (ASET) masih dalam kondisi baik, yaitu masih dapat dipergunakan walaupun hal ini masih dinilai kurang lengkap atau kurang memadai jika dibandingkan dari kebutuhan sebagai kantor fungsi pelayanan publik penerbitan dokumen kependudukan Kabupaten Kampar dinilai secara fisik bangunan ataupun perlengkapannya. Hal ini tentu menjadi pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memperbaiki serta menambah sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan supaya seluruh pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat dengan tingginya tingkat kepuasan atas kegiatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Sumber: Hasil observasi lapangan 2021

Berdasarkan hasil observasi penulis diatas tentang indikator tangible atau ketampakan fisik terhadap pelayanan Kartu identitas anak bagi anak telantar sejauh ini mengenai ketampakan fisik atau kondisi tempat (sarana pendukung), sudah cukup baik bahkan untuk ruangan pelayanan kartu identitas anak sudah ada dan menggunakan sumber daya yang ada untuk pelayanan kartu identitas anak hanya saja wujud fisik seperti mesin cetak kartu identitas anak sedang rusak.

3. Responsiveness (Respon)

Responsiveness (Respon) adalah suatu kemauan untuk membantu dan juga memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian yang jelas juga kemampuan untuk menanggapi, tentunya hal ini yaitu salah satu bagian yang paling penting dalam suatu pelayanan.

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesedian dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Muslim, S.sos beliau selaku Kepala Dinas Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Kampar mengenai indikator Responsiveness tentang bagaimana kecepatan dan kecermatan pegawai dalam melayani, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pendistribusian kartu identitas anak belum terlaksana dengan baik dikarenakan mengalami hambatan atau kendala khusus produk kartu identitas anak yang belum bisa dicetak atau mesin cetak yang rusak.” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Disdukcapil, Kamis 08 juli 2021 pukul 10.00 wib)

Sedangkan mengenai seperti apa respon terhadap menanggapi keluhan masyarakat, beliau menyebutkan bahwa:

“Menanggapi Keluhan masyarakat disertai penjelasan terkait fasilitas pelayanan yang belum memadai” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Retno Susilowati, SH,SE selaku sekretaris Disdukcapil mengenai Bagaimana kecepatan dan kecermatan pegawai, beliau mengatakan bahwa

“Kecepatan dalam pelayanan kartu identitas anak yang mana masyarakat yang sudah memiliki dokumen/persyaratan untuk pembuatan kartu identitas anak dengan segera dillayani petugas dengan cepat.”(Ibu Retno Susilowati,SH,SE Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Sedangkan mengenai seperti apa respon terhadap menanggapi keluhan masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan adanya keluhan masyarakat saya rasa sudah direspon dengan baik oleh petugas saat melayani masyarakat, karena yang hal yang terpenting adalah kenyamanan mereka dan itu adalah tugas kami agar memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.” (Ibu Retno Susilowati,SH,SE Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Kemudian peneliti juga mewawancarai Bapak M.Zen pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil mengenai bagaimana kecepatan dan kecermatan pegawai dalam melayani, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait kecermatan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan kartu identitas anak yang mana sebisa mungkin petugas akan dengan cepat supaya produk kartu identitas anak dapat dicetak dan langsung diberikan kepada masyarakat tetapi itu kembali lagi dengan mesin cetak kartu identitas anak yang rusak.” (Bapak, M Zen pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 11.30 wib)

Sedangkan mengenai seperti apa respon terhadap menanggapi keluhan masyarakat beliau menjawab :

“Terkait dengan respon masyarakat, kami respon dengan baik, menanggapi keluhan masyarakat disertai penjelasan terkait fasilitas pelayanan.”(Bapak, M Zen pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 11.30 wib)

Lalu peneliti juga mewawancarai Bapak Syahrizal, S.Kom, selaku pengelola panti asuhan Al-hasanah mengenai bagaimana kecepatan dan kecermatan pegawai dalam melayani pelayanan , beliau menjawab:

”Terkait untuk kecepatan dan kecermatan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan sikap hati-hati dari petugas hanya saja penyelesaian pelayanan belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. (Bapak Syahrizal, S.kom, pengelola panti asuhan, Selasa 13 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Sedangkan mengenai seperti apa respon terhadap keluhan masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Sikap pegawai dalam merespon keluhan dengan baik dan ditanggapi dengan baik, terlihat ketika ada orang yang bertanya tentang hal yang tidak dimengerti pegawai yang bertugas langsung menjelaskannya” (Bapak Syahrizal, S.kom, pengelola panti asuhan, Selasa 13 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai responsivenss (respon) adalah menanggapi keluhan dapat terlaksana dengan baik sebagaimana mestinya. Dalam

menanggapi keluhan terkait pelayanan KIA di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar merespon dengan baik setiap keluhan dari masyarakat.

Berikut ini hasil observasi di lapangan ditemukan pada table berikut :

Tabel VI.4: Hasil Observasi Terkait Indikator Responsivenss (Respon)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Kecepatan dan kecermatan pegawai Respon terhadap keluhan
2	Waktu Kegiatan	Kamis 08 Juli 2021 (09.00 wib) Selasa 13 Juli 2021 (10.00 wib)
3	Tempat Kegiatan	Kantor Disdukcapil Kampar
4	Aktor yang terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Kepala Panti Asuhan Al-Hasanah Orang tua anak
5	Hasil observasi	Untuk kecepatan dan kecermatan sudah terlaksana dengan baik namun belum maksimal khusus dalam pelayanan KIA dan terdapat hambatan berupa produk KIA belum bisa di cetak. Untuk respon terhadap keluhan sesuai dengan masyarakat. Oleh karena itu respon untuk menanggapi keluhan masyarakat merupakan salah satu bagian terpenting dalam pelayanan.

Sumber: Hasil observasi lapangan 2021

Berdasarkan hasil observasi mengenai indikator Responsiveness atau Respon, dalam memberikan pelayanan pegawai sudah melayani dengan cepat dan tepat hanya saja dalam pendribusian kartu identitas anak belum terlaksana

dikarenakan mesin cetak kartu identitas anak yang rusak yang membuat pelayanan jadi terhambat. Sedangkan mengenai respon pegawai terhadap keluhan dari masyarakat tergantung seperti apa keluhan dari masyarakat itu sendiri, selagi pegawai bisa membantu maka akan direspon dengan cepat.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan adalah salah satu bentuk perhatian yang diberikan pemerintahan dan harus dirasakan oleh masyarakat berupa adanya pemberian pelayanan dan penerimaan yang berkualitas. Jaminan dalam penelitian ini berupa wujud nyata yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam bentuk meningkatkan dan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Jamianan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal mandiri dan professional yang berdampak kepada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menghajurkan setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (Personality Behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. (Margaretha, 2003:201)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Muslim, S.sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, mengenai indikator assurance (Jaminan) tentang bagaimana jaminan waktu, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait jaminan waktu di dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengusahakan untuk tepat waktu dalam penyelesaian kartu identitas anak hanya saja terhambat dengan mesin cetak kartu identitas anak yang sedang rusak” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 ,pukul 10.00 wib)

Sedangkan mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait jaminan biaya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pengurusan kartu identitas anak itu gratis tidak dipungut biaya sepeserpun, sudah tidak adanya biaya pelayanan (gratis).” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 ,pukul 10.00 wib)

Selanjutnya peneliti juga wawancarai Ibu Retno Susilowati,MH, SE selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukpancapil mengenai jaminan waktu, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait jaminan waktu masih perlu pembenahan dalam mengefektifkan waktu dalam pelayanan kartu identitas anak (waktu sesuai aturan yang berlaku)” (Ibu Retno Susilowati,MH, SE Sekretaris DinasKependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Sedangkan mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dalam jaminan biaya dinas kependudukan dan pencatatan sipil beban biaya ditanggung oleh pemerintah.” (Ibu Retno Susilowati,MH, SE Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak M. Zen Selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai jaminan waktu mengatakan bahwa:

“Kalau jaminan waktu kami tepat waktu hanya saja alat cetak kartu identitas anak sedang rusak dan masyarakat akan menunggu produk kartu identitas anak tercetak.” (Bapak, M Zen pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 11.30 wib)

Sedangkan mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk jaminan biaya gratis, tidak ada pungutan liar pelayanan dan Petugas juga menolak jika menerima biaya administrasi untuk memperlancar pembuatan kartu identitas anak” (Bapak, M. Zen pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 11.30 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Syahrizal, S.Kom, selaku pengelola panti asuhan Al-hasanah mengenai jaminan waktu dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk jaminan waktu masyarakat agak menunggu sedikit lama dan Perlu adanya pembenahan dalam pelayanan kartu identitas anak” (Bapak Syahrizal, S.kom, pengelola panti asuhan, Selasa 13 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Sedangkan mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk masalah biaya pelayanan kartu identitas anak gratis dan tidak adanya beban biaya yang ditanggung oleh orangtua” (Bapak Syahrizal, S.kom, pengelola panti asuhan, Selasa 13 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai jaminan waktu pelayanan belum terlaksana dengan baik karena penyelesaian pelayanan belum dapat selesai

sesuai waktu yang telah ditetapkan, hal ini dikarenakan masih kurangnya sarana prasarana dalam pencetakan KIA yang hanya mempunyai 1 printer dan itupun sedang rusak sementara diperbaiki sehingga masyarakat akan menunggu sedikit lama yang menyebabkan pelayanan KIA menjadi terhambat serta tidak sesuai dengan aturan yang berlaku untuk pembuatan KIA yang seharusnya produk KIA dapat didistribusikan kepada masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan jaminan waktu untuk pelayanan KIA belum dapat terlaksana dengan baik dengan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam pelayanan KIA.

Berikut ini hasil observasi di lapangan ditemukan pada table berikut :

Tabel VI.5: Hasil Observasi Terkait Indikator Assurance (Jaminan)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Jaminan waktu dan jaminan biaya
2	Waktu Kegiatan	Kamis 08 Juli 2021 (09.00 wib) Selasa 13 Juli 2021 (10.00 wib)
3	Tempat Kegiatan	Kantor Disdukcapil Kampar
4	Aktor yang terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Kepala Panti Asuhan Al-Hasanah Orang tua anak
5	Hasil observasi	Jaminan waktu untuk pelayanan KIA belum terdapat terlaksana dengan baik dengan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam pelayanan kia sedangkan terkait dengan jaminan biaya disdukcapil sesuai dengan peraturan pemerintah yang

		berlaku tidak adanya penarikan biaya administrasi dalam bentuk apapun dan jika ada masyarakat yg memiliki inisiatif untuk membayar demi kelancaran pembuatan kia maka petugas akan menolak untuk menerima hal tersebut karena sudah bertentangan dengan aturan yang berlaku.
--	--	--

Sumber: Hasil observasi lapangan 2021

Berdasarkan hasil observasi mengenai indikator assurance atau jaminan adalah dalam memberikan pelayanan untuk jaminan waktu dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Kampar mengusahakan tepat waktu dalam penyelesaian kartu identitas anak hanya saja terkendala dengan alat cetak kartu identitas anak sedang rusak, sedangkan untuk jaminan biaya dalam pengurusan kartu identitas anak di tanggung oleh pemerintah (gratis).

5. Empathy (Empati)

Empathy (Empati) adalah salah satu bentuk kepedulian yang ditunjukkan secara jujur dan tulus dari setiap individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi ini memiliki peranan penting untuk mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan, dikarenakan perilaku dan tingka laku pegawai pelayanan akan menimbulkan rasa kepercayaan dan kepuasan atau sebaliknya dari masyarakat.

Setiap kegiatan atau aktifitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan

berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya empati dan perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman,2001:40).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Muslim, S.sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, mengenai indicator empathy (empati) tentang kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau masalah keramahan dan kesopanan saya rasa sudah cukup ramah mereka dalam melayani, yang diberikan meliputi kepedulian dan perhatian kepada masyarakat.” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 ,pukul 10.00 wib)

Sedangkan mengenai tentang dekriminatif dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak adanya diskriminatif dalam pelayanan kartu identitas anak atau pelayanan yang bersikap adil.” (Bapak Muslim, S.sos, Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 ,pukul 10.00 wib)

Selanjutnya peneliti juga wawancarai Ibu Retno Susilowati, SH, SE selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil mengenai kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam kesopanan dan keramahan selalu besikap ramah kepada masyarakat agar mereka merasa nyaman dalam melakukan pelayan kartu identitas anak serta terwujudnya dalam kemudahan melakukan komunikasi yang baik dalam memahami kebutuhan masyarakat.” (Ibu Retno Susilowati, SH,SE Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Sedangkan mengenai tentang bentuk deskriminatif dalam pelayanan masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Tidak adanya pegawai yng mendahulukan masyarakat yang masih memiliki hubungan keluarga dan menerima imbalan demi mempercepat pelayanan kartu identitas anak serta tidak membeda-bedakan dalam hal pelayanan”(Ibu Retno Susilowati,SH, SE Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 09.00 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak M. Zen Selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dalam hal kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat hal yang terpenting adalah etika kita dalam melayani sangat diperlukan agar memberi kepuasan kepada masyarakat yang datang.” (Bapak, M Zen pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 11.30 wib)

Sedangkan mengenai tentang diskriminatif dalam pelayanan masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan tentang diskriminatif ,kami tidak diskriminatif dalam pelayanan, bersikap adil dalam memberikan diperlukan agar pelayanan yang diberrikan tidak membeda bedakan pelayanan kepada masyarakat, oleh karna itu , bersikap adil memberikan pelayanan kpada masyarakat adalah salah satu bagian terpenting dalam pelayanan.”(Bapak, M Zen pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kamis 08 Juli 2021 pukul 11.30 wib)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Syahrizal, S.Kom, selaku pengelola panti asuhan Al-hasanah mengenai tentang kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait kesopanan dan keramahan di dinas kependudukan pencatatan sipil mereka cukup ramah sesuai SOP atau prosedur aturan yang disana dan kami pun merasa terlayani dengan baik.”(Bapak Syahrizal, S.kom, pengelola panti asuhan, Selasa 13 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Sedangkan mengenai tentang diskriminatif dalam melakukan pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait tentang diskriminatif dalam melakukan pelayanan tidak ada yang membedakan bedakan dalam proses pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil”(Bapak Syahrizal, S.kom, pengelola panti asuhan, Selasa 13 Juli 2021 pukul 10.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Empathy (Empati) penulis menyimpulkan bahwa terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana dengan baik dan untuk bersikap adil sudah terlaksana dengan baik dikarenakan sudah tidak adanya pelayanan yang mendahulukan golongan tertentu.

Berikut ini hasil observasi di lapangan ditemukan pada table berikut :

Tabel VI.6: Hasil Observasi Terkait Indikator Empathy (Empati)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Kesopanan dan keramahan Bersikap adil
2	Waktu Kegiatan	Kamis 08 Juli 2021 (09.00 wib) Selasa 13 Juli 2021 (10.00 wib)
3	Tempat Kegiatan	Kantor Disdukcapil Kampar
4	Aktor yang terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Kepala Panti Asuhan Al-Hasanah Orang tua anak
5	Hasil observasi	Terkait dengan kesopanan dan keramahan dan bersikap adil dalam petugas nya dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik.

Sumber: Hasil observasi lapangan 2021

Berdasarkan hasil observasi mengenai indikator empathy atau empati dalam memberikan pelayanan untuk keramahan dan kesopanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Kampar dalam hal keramahan

dan kesopanan sudah baik, sedangkan dalam hal deskriminatif tidak adanya sikap deskriminatif yang dilakukan dan tidak membeda bedakan.

C. Faktor- faktor penghambat Dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak Bagi Anak Terlantar Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan ditemukan faktor-faktor penghambat dalam pelayanan kartu identitas anak bagi anak terlantar di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

1. Dalam indikator Realibility atau Kehandalan, untuk kemampuan dan keahlian pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil terdapat kekurangan sumber daya manusia yang menengani proses pengurusan pembuatan kartu identitas anak.
2. Dalam indikator Tangibles atau keterampilan fisik yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan kartu identitas anak, seperti mesin cetak kartu identitas anak sedang rusak dan mobil keliling hanya ada satu dalam kondisi kurang baik sehingga terhambatnya proses pelayanan kartu identitas anak ini.
3. Dalam indikator Assurance atau Jaminan waktu terkendala oleh jarak tempuh, jarak antar kecamatan ke tempat pelayanan sangat jauh bisa memakan waktu, beberapa wilayah seperti daerah tertinggal, terpencil sulit dijangkau sehingga menjadi penyebab terhambatnya pelayanan kartu identitas anak yang tidak terdata.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pelayanan Kartu identitas anak bagi anak terlantar di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Kampar, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan kartu identitas anak terlantar yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar belum terlaksana dengan baik dan masih kurang karena belum optimal. Hal ini dikarenakan terdapat hambatan berupa kompetensi petugas pemberi pelayanan serta kekurangan petugas pelayanan yang menengani pelayanan sosialisasi pelayanan kartu identitas anak dan juga belum adanya perbaikan dan penambahan fasilitas pendukung pelayanan. Serta kurangnya peran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan kartu identitas anak.
2. Dari hasil penelitian ini juga di temukan beberapa hambatan-hambatan dalam Pelayanan kartu identitas anak terlantar dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar, dimana hambatan tersebut adalah :
 - a Terdapat kekurangan sumber daya manusia yang menengani proses pengurusan pembuatan kartu identitas anak.

- b Masih kurangnya sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan kartu identitas anak, seperti mesin cetak kartu identitas anak sedang rusak dan mobil keliling hanya ada satu dalam kondisi kurang baik sehingga terhambatnya proses pelayanan kartu identitas anak ini.
- c Waktu terkendala oleh jarak tempuh, jarak antar kecamatan ke tempat pelayanan sangat jauh bisa memakan waktu, beberapa wilayah seperti daerah tertinggal, terpencil sulit dijangkau sehingga menjadi penyebab terhambatnya pelayanan kartu identitas anak yang tidak terdata.



B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan dalam penelitian ini mengenai pelayanan kartu identitas anak bagi anak terlantar di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar adalah sebagai berikut:

1. Dalam Pelayanan Pembuatan KIA perlu ditinjau kembali terkait kehandalan petugas pemberi pelayanan agar adanya penambahan petugas khusus yang menangani proses pembuatan KIA agar pelayanan KIA dapat dicapai sesuai harapan dan tujuan dari KIA. Dan juga perlu adanya perbaikan dan penambahan fasilitas pendukung pelayanan KIA sehingga dapat mewujudkan pelayanan KIA sesuai harapan. Dan juga perlu adanya dukungan penuh dari masyarakat kepada pemerintah untuk berpartisipasi dan ikut serta dalam pelayanan KIA.
2. Pelayanan kartu identitas anak harus diprioritaskan karena pelayanan kartu identitas anak ini merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh anak. Serta upaya yang akan dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Kampar untuk mengatasi hambatan KIA terlantar segera diperbaiki agar terealisasi dalam pelayanan kartu identitas anak.
3. Perlu adanya sosialisasi program kartu identitas anak kepada masyarakat supaya masyarakat tahu dengan adanya program ini serta masyarakat juga mengerti kegunaan dan manfaatnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Rahman Kanang. 2014. *Hukum Perlindungan Anak dari Eksploitasi Seks Komersial Perpektif Hukum Nasional dan Internasional*. Alaudin University.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University.
- Atep, Adya, Barata, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* . Jakarta : PT Elex Media Kompurindo.
- Bagong Suyanto. 2010. *Pemeliharaan sosial anak*. Jakarta : Prenada Media.
- Bogong Suyanto. 2010. *Masalah sosial anak*. Jakarta : Prenada Media Grub.
- Creswell, Jhon W. 2016. *Reseach Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamdi, Muklis. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta. Raja Grafindo Perseda.
- Kotler, Amstrong G. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia:* Bumi Aksara. Jakarta
- Labolo, Muhadam, 2006. *Memahami Pemerintahan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Perseda.
- Maidin Gultom. 2010. *Perlindungan Hukum Terhadap Anak Dalam Sistem Pradilan Hukum Pidana Anak Di Indonesia*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta, Mandar Maju
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi kecamatan (PATEN)*. Bandung. Mandar Maju.
- Moenir. 2002. *Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moenir H.A.S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2002. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. PT. Alumni. Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Budaya Organisasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi Beberapa Konstruksi Utama*. Jakarta , Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2015. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)* PT. Rineka Cipta : Jakarta.
- Parasuraman, A Valeria, 2001. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Purwodarminto.1996. *Pelaksanaan Asas Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*. PT. Mutiara sumber Media. Jakarta.
- Sadarmayti. 2010. *Manajemen sumber daya manusia reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung : Refika.
- Sinambela, Lajian Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi pelayanan publik*. Bandung: Refika Adalma.
- Soemartono Triyuni, Hendrastuti Sri. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. Bandung alfabet.
- Sunyoto, Usman. 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

- Syafii, Inu Kencana. 2011. *Sistem Pengantar Indonesia*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 1994. *Ilmu Pemerintahan*. PT. Mandar Maju.
- Syarifudin, Ateng. 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintah di Daerah*. Tarsinto, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan prima*, Edisi Kedua. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Jurnal

- Accarya Widya. 2020. *Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Denpasar*. Jurnal, Pendidikan FKIP Universitas Dwijendra. Volume 11 nomor 1.
- Hafis Muhammad, Edison. 2020. *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Tanjung Pinang*. Jurnal, FISIP. Volume 1 nomor 2.
- Ratna,Ria.2018. *Impelementasi Kebijakan dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*. Jurnal, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Volume 7 nomor 2.
- Zakariya. 2019. *Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto*. Jurnal, FISIP. Volume 1 nomor 2.
- Arista, Dwi Windi. 2019. *Implementasi kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung*. Jurnal,Ilmiah Dinamika Sosial. Volume 3 nomor 1.

Dokumentasi

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No 10 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Anak

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Kampar Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kampar

Peraturan Bupati Kampar Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar