

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing warga negaranya demi memajukan kesejahteraan umum. Salah satu strategi pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Namun, pemerintah harus merencanakan secara matang dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, sumber daya, dan prioritas pelayanan (Bazarah et al., 2021). Selain itu, pelaksanaan pelayanan publik harus didukung dengan sistem birokrasi yang transparan dan akuntabel sehingga menciptakan standar pelayanan ideal untuk kesejahteraan masyarakat tanpa adanya tindak penyalahgunaan kekuasaan (Widodo, & Irwansyah, I. 2023). Berdasarkan hal itu, pemerintah menetapkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berguna untuk menjamin kepastian hukum masyarakat dalam menggunakan pelayanan.

Pelayanan publik memuat konsep administrasi kependudukan yang merupakan kegiatan mengelompokkan dokumen kependudukan secara akurat dan layak. Hal tersebut tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 ayat (1) tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan konsep administrasi kependudukan sebagai susunan aktivitas penataan dan penerbitan dokumen, data, serta kependudukan yang melibatkan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor publik lainnya. Salah satu implementasi administrasi kependudukan yang ditetapkan pemerintah adalah pelayanan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA).

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan bentuk identitas resmi yang dimiliki oleh anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah serta diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. Kartu Identitas Anak (KIA) telah ditetapkan sebagai salah satu program nasional sejak disahkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak oleh Menteri Dalam Negeri, Tjahjeto Kumolo. Program pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) pertama kali diselenggarakan pada tahun 2016 dengan persiapan dana dari pemerintah dan menyasar pada 50 Kabupaten/ Kota se-Indonesia (Sururama & Permana, 2021). Hingga di tahun 2024, Kemendagri mencatat bahwa program pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) sudah dilaksanakan lebih dari 100 Kabupaten/ Kota se-Indonesia dengan jumlah 75 juta kartu. Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai salah satu program pemerintah bertujuan untuk mendorong peningkatan pendataan dan perlindungan hak-hak anak demi mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat.

Pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Cilacap dimulai sejak ditetapkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Namun, sejak tanggal 6 Mei 2019 kegiatan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dipindah tugaskan ke Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) yang tersebar di wilayah Kabupaten Cilacap, meliputi UPTD Yanduk Capil Majenang, Kroya, Sidareja, Jeruklegi, dan Cilacap Kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap tahunnya terus menggalakan kegiatan sosialisasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi masyarakat Kabupaten Cilacap. Hal ini terus dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah untuk memberikan hak kepada masyarakat dengan menyediakan fasilitas pelayanan publik dan menjamin perlindungan serta pendataan masyarakat di Kabupaten Cilacap. Menurut wawancara penulis dengan Ibu Yuni Martiningsih, S. Sos sebagai kepala UPTD Yanduk Capil Cilacap Kota pada tanggal 13 Mei 2024 didapatkan informasi bahwa upaya meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcapil Kabupaten Cilacap yaitu bekerja sama dengan 24 Kecamatan

untuk melakukan kegiatan sosialisasi mengenai tata cara penerbitan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA). Masyarakat disarankan datang ke UPTD terdekat atau memilih mendatangi *Mall Pelayanan Publik* (MPP) dengan membawa persyaratan yang sesuai. Selain itu, di setiap sudut Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap telah ditempatkan papan informasi yang berisi segala hal mengenai Kartu Identitas Anak (KIA), WhatsApp *customer service*, dan akun sosial media resmi sehingga memudahkan masyarakat untuk menghubungi admin jika memiliki pertanyaan atau melakukan pengaduan.



Gambar 1.1 Salah Satu Banner Informasi di Pintu Masuk (sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap)

Gambar di atas adalah salah satu *banner* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yang diletakkan di dekat pintu masuk ruang pelayanan dan ruang tunggu sehingga seluruh masyarakat yang datang dapat mengetahui. *Banner* tersebut memuat nomor WhatsApp untuk sinkronisasi data, pengaduan pelayanan, pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara *online*, dan jenis- jenis pelayanan publik yang tersedia di *Mall Pelayanan Publik* (MPP), seperti Kartu Identitas Anak (KIA), Identitas Kependudukan Digital (IKD), konsultasi adminduk, serta cek data. Selain itu, di bagian bawah *banner* tersebut tertulis media sosial dan website resmi Disdukcapil Kabupaten Cilacap agar masyarakat dapat mengunjungi dan terus mendapatkan informasi terbaru mengenai pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap menetapkan

target kepemilikan KIA sebesar 50% dari total seluruh anak-anak usia KIA setiap tahunnya di Kabupaten Cilacap. Data tersebut diterbitkan secara berkala di akhir tahun untuk memantau dan mengevaluasi keberhasilan program pelayanan publik Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan laporan Disdukcapil Kabupaten Cilacap pada 21 Januari 2025 menunjukkan bahwa kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcapil Kabupaten Cilacap tahun 2024 tidak mencapai target 50% karena hanya mencapai 36,79% dari total seluruh anak-anak usia KIA. Selain itu, penulis mendapatkan data dalam bentuk tabel mengenai kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) tahun 2024 di tanggal 23 Januari 2025 dari Disdukcapil Kabupaten Cilacap yang terlampir berikut ini.

Tabel 1.1 Tabel Data Kepemilikan KIA Tahun 2024

(sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap)

NO	KECAMATAN	PENDUDUK USIA KIA			MEMILIKI KIA			
		LAKI_LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	LK_MMLK	P_MMLK	JML_MMLK	PERSEN
1	KEDUNGREJA	11,487	10,818	22,305	3,021	2,867	5,888	26.40%
2	KESUGIHAN	18,104	16,999	35,103	7,961	7,697	15,658	44.61%
3	ADIPALA	12,040	11,458	23,498	4,283	4,253	8,536	36.33%
4	BINANGUN	8,440	7,856	16,296	3,487	3,466	6,953	42.67%
5	NUSAWUNGU	11,215	10,529	21,744	4,736	4,474	9,210	42.36%
6	KROYA	14,902	13,567	28,469	6,645	5,982	12,627	44.35%
7	MAOS	5,498	5,187	10,685	3,061	2,897	5,958	55.76%
8	JERUKLEGI	10,510	9,883	20,393	5,199	5,120	10,319	50.60%
9	KAWUNGANTEN	11,267	10,512	21,779	2,012	1,998	4,010	18.41%
10	GANDRUNGMANGU	14,582	13,329	27,911	3,928	3,776	7,704	27.60%
11	SIDAREJA	7,814	7,292	15,106	2,282	2,161	4,443	29.41%
12	KARANGPUCUNG	9,649	8,824	18,473	4,849	4,379	9,228	49.95%
13	CIMANGGU	13,197	12,315	25,512	4,517	4,319	8,836	34.63%
14	MAJENANG	18,295	17,061	35,356	8,595	8,436	17,031	48.17%
15	WANAREJA	13,022	12,187	25,209	3,809	3,593	7,402	29.36%
16	DAYEULUHUR	5,356	4,969	10,325	2,181	1,960	4,141	40.11%
17	SAMPANG	5,310	4,989	10,299	2,721	2,646	5,367	52.11%
18	CIPARI	8,736	8,071	16,807	1,507	1,508	3,015	17.94%
19	PATIMUAN	6,154	5,998	12,152	1,343	1,335	2,678	22.04%
20	BANTARSARI	9,646	9,083	18,729	1,267	1,254	2,521	13.46%
21	CILACAP SELATAN	10,520	9,881	20,401	4,350	4,242	8,592	42.12%
22	CILACAP TENGAH	11,270	10,521	21,791	4,719	4,513	9,232	42.37%
23	CILACAP UTARA	10,774	10,181	20,955	4,080	4,041	8,121	38.75%
24	KAMPUNG LAUT	2,322	2,074	4,396	238	236	474	10.78%
JUMLAH		250,110	233,584	483,694	90,791	87,153	177,944	36.79%

Tabel 1.1 menunjukkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dihitung selama periode tahun 2024. Total anak-anak usia 0-17 tahun kurang dari satu hari atau biasa disebut dengan usia KIA dari 24 Kecamatan yang ada di Kabupaten Cilacap berjumlah 483.694 jiwa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap telah menetapkan target sebesar 50% usia anak-anak yang wajib memiliki KIA atau setara dengan 241.847 jiwa. Namun, sampai Desember tahun 2024 jumlah anak yang memiliki KIA hanya mencapai 177.944 jiwa atau setara dengan 36,79%. Kecamatan Maos menjadi wilayah yang memiliki angka kepemilikan KIA paling tinggi yaitu mencapai 5.958 jiwa dari 10.685 jiwa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 55,76% penduduk usia KIA telah memiliki KIA. Sedangkan Kecamatan Kampung Laut dicatat sebagai wilayah paling rendah angka kepemilikan KIA yang hanya berjumlah 474 jiwa dari total penduduk usia KIA. Minat masyarakat tentang kepemilikan KIA di Kecamatan Kampung Laut masih tergolong rendah sehingga mengakibatkan muncul selisih angka yang cukup besar. Oleh karena

itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap membutuhkan evaluasi untuk mengatasi angka tersebut agar target tahunan 50% kepemilikan KIA dapat tercapai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap berperan aktif untuk mengoptimalkan kepemilikan KIA dengan menyebarkan informasi di media sosial resmi instansi. Hal tersebut dikarenakan media sosial memiliki karakteristik yang lebih kuat dibanding media konvensional diantaranya kemudahan akses (aksebilitas), kecepatan mengunggah konten dan mengakses, interaktif, tanpa terbatas waktu (volatilitas), serta jangkauan yang tidak terbatas (Darmawan L, 2021). Selain itu, media sosial juga menyajikan konten dalam bentuk teks, gambar, video dan foto, serta menyediakan wadah bagi penggunaannya untuk tergabung dalam suatu komunitas *online* (Hidayatullah, dalam Sutrisno & Mayangsari, 2021). Berdasarkan data yang dirilis oleh BPS Kabupaten Cilacap tahun 2022 menyebutkan bahwa terdapat 243 dari 269 desa/ kelurahan yang menerima sinyal internet telepon seluler 4G/ LTE di Kabupaten Cilacap. Tujuan masyarakat Kabupaten Cilacap mengakses internet yaitu untuk mendapatkan berita/ informasi, menyelesaikan tugas sekolah, menerima/ mengirim surel, menjelajahi sosial media, melakukan transaksi jual atau beli barang dan jasa, sarana finansial, dan lain sebagainya. Selain itu, *We Are Social* juga mencatat banyaknya pengguna aktif media sosial di Indonesia pada perhitungan terakhir di bulan Januari 2024 melampaui 139 juta orang atau sebanding dengan 49,9% dari populasi warga negara Indonesia (Riyanto, 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai melek digital sehingga dapat dijadikan pertimbangan pemanfaatan media sosial yang massif oleh instansi pemerintahan untuk menumbuhkan mutu pelayanan publik dan menghadapi kemajuan zaman yang lebih modern (Harahap, dalam Syafri & Atmazaki, 2020).

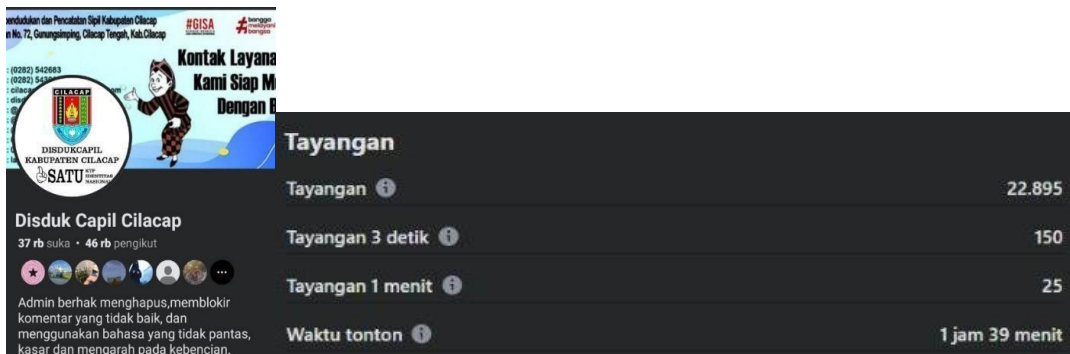
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap menggunakan media sosial resmi sebagai wadah mempromosikan program, kegiatan/ *event*, kinerja para pegawai, termasuk berita harian yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan sehingga dapat

mendukung terciptanya opini maupun persepsi yang baik di masyarakat. Adapun media sosial yang dikelola oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap, diantaranya yaitu Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan website resmi. Akun sosial media tersebut tidak bersifat *private* sehingga masyarakat dapat melakukan komunikasi *online* seperti melakukan pengaduan, bertanya seputar kegiatan pelayanan, maupun memberikan interaksi dalam bentuk suka (*likes*), komentar (*comment*), membagikan (*share*), maupun menyimpan (*save*) terhadap postingan yang diunggah.



Gambar 1.2 Instagram @disdukcapilkabcilacap periode 24 Januari 2025 (sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap)

Gambar 1.2 di atas adalah dokumentasi akun Instagram @disdukcapilkabcilacap yang dilampirkan penulis tanggal 24 Januari 2025 menunjukkan bahwa jumlah pengikut akun Instagram @disdukcapilkabcilacap yaitu 14,7 ribu pengikut dengan jumlah postingannya mencapai 1.818 kiriman. Selain itu, jumlah tayangan konten mencapai 54.062 tayangan dan jangkauan akun Instagram mencapai 5.440 akun. Hal tersebut dikarenakan sosial media @disdukcapilkabcilacap aktif mengunggah konten-konten yang informatif dan relevan melalui pemanfaatan fitur *stories*, *reels*, dan siaran langsung.



Gambar 1.3 Facebook Disduk Capil Cilacap periode 24 Januari 2025 (sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap)

Selain itu, penulis melampirkan data Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yaitu Disduk Capil Cilacap yang didapatkan pada tanggal 24 Januari 2025. Akun Facebook Disduk Capil Cilacap memiliki jumlah pengikut sebanyak 46 ribu dan total menyukai postingan sebanyak 37 ribu. Jumlah tayangan konten mencapai 22.895.



Gambar 1.4 Twitter @DindukcapilClcp periode 24 Januari 2025 (sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap)

Penulis juga menambah hasil dokumentasi akun Twitter @DindukcapilClcp yang didapat pada tanggal 15 Januari 2025. Hasilnya menunjukkan bahwa akun Twitter milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap memiliki 4.831 pengikut dan total postingan mencapai

5.963 postingan. Namun, akun Twitter @DindukcapilClcp masih belum dimanfaatkan secara aktif karena unggahan konten terakhirnya yaitu 23 November 2024.



Gambar 1.5 Youtube @disdukcapilcilacap4642 periode 24 Januari 2025 (sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap)

Selain akun Twitter, penulis juga mencantumkan hasil dokumentasi akun Youtube @disdukcapilcilacap4642 yang didapat pada tanggal 24 Januari 2025. Terlihat bahwa akun Youtube @disdukcapilcilacap4642 memiliki 821 subscriber dengan jumlah konten yaitu 99 video. Akun Youtube milik Disdukcapil Kabupaten Cilacap masih belum maksimal dimanfaatkan oleh instansi karena kurang aktifnya jadwal unggahan konten.

Dari berbagai media sosial yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap menyatakan bahwa media sosial yang sering mendapatkan interaksi dan diminati masyarakat yaitu Instagram @disdukcapilkabcilacap. Alasan tersebut dikarenakan publikasi Instagram dilakukan secara rutin melalui *feeds* Instagram/ deretan konten Instagram, Instagram *story* (cerita Instagram), maupun reels Instagram yang dikemas melalui tampilan visual maupun audio visual. Akun Instagram @disdukcapilkabcilacap beberapa kali telah memanfaatkan fitur siaran langsung ketika ada kegiatan penting yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik.

Tidak hanya dilihat dari aspek manajemen operasional sosial media sebagai sarana penyebaran informasi digital saja tetapi aspek eksternal dari masyarakat juga perlu diperhatikan untuk menilai, menganalisis, dan mengevaluasi penyebab rendahnya implementasi program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Cilacap. Dalam hal ini penulis menyiapkan kuesioner pra proyek untuk 50 orang responden pada tanggal 19 Juni 2024. Adapun kriteria 50 responden tersebut yaitu masyarakat Kabupaten Cilacap baik laki-laki maupun perempuan, memiliki anak berusia 0 – 17 tahun kurang dari satu hari, masyarakat yang sedang berusia 14 - 17 tahun kurang dari sehari, serta masyarakat usia 17 – 57 tahun. Selain itu, 50 orang responden dalam penelitian ini akan diisi oleh masyarakat dari berbagai golongan pekerjaan yang terlampir dan tingkatan pendidikan mulai dari tidak tamat SD/ sederajat sampai S3. Berikut deskripsi hasil kuesioner pra proyek:

Penulis menyebarkan kuesioner pra proyek dalam bentuk digital (*google form*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Analisis perolehan data kuesioner pra proyek ini menggunakan skala Guttman untuk mengukur pengetahuan dasar masyarakat tentang KIA sehingga didapatkan jawaban tahu dan tidak tahu. Tahap analisis ini diawali dengan menjabarkan identitas responden secara singkat. Responden terdiri dari 50 masyarakat yang tinggal di Kabupaten Cilacap dengan 34% (17 orang) berjenis kelamin laki-laki dan 66% (33 orang) berjenis kelamin perempuan. Mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini berasal dari Kecamatan Adipala. Usia 50 orang responden dalam penelitian ini berkisar antara 14 – 57 tahun. Kelompok usia antara 25 - 35 tahun mencapai presentase 64% (32 orang) sehingga menjadi responden yang mendominasi pengisian kuesioner. Selain itu, tingkat pendidikan 50 orang responden dalam kuesioner ini telah terbagi menjadi beberapa variasi, mulai dari tidak tamat SD/ Sederajat hingga S3. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner tersebut, sebanyak 36% (18 orang) memiliki pendidikan terakhir di tingkat S1. Status pekerjaan 50 orang responden juga telah dikategorikan berdasarkan golongan tertentu, mulai dari pelajar hingga

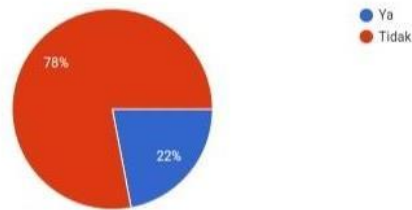
Ibu Rumah Tangga (IRT). Dari data analisis kuesioner, sekitar 44% (22 orang) responden bekerja sebagai karyawan swasta. Setelah menganalisis identitas responden, penulis menginterpretasikan masing-masing pertanyaan dalam kuesioner sehingga mendapatkan satu kesimpulan.



Gambar 1.6 Presentase Sumber Informasi Masyarakat Tentang Pelayanan KIA (sumber: dokumentasi hasil kuesioner pra proyek)

Berdasarkan gambar di atas diperoleh hasil dari 50 orang responden sekitar 6% (3 orang) mengetahui adanya pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui website resmi, 36% (18 orang) mengetahui dari Instagram, 4% (2 orang) mengetahui dari Facebook, 8% (4 orang) mengetahui dari Twitter, 2% (1 orang) dari Pegawai Disdukcapil Kabupaten Cilacap ketika melakukan kepengurusan dokumen kependudukan lain, 40% (20 orang) melalui sosialisasi, dan 4% (2 orang) melalui orang lain. Melalui presentase tersebut dipahami bahwa usaha Disdukcapil Kabupaten Cilacap dalam menyebarkan informasi mengenai adanya strategi peningkatan kepemilikan KIA melalui sosialisasi telah berhasil. Selain itu, Instagram @disdukcapilkabcilacap merupakan media sosial instansi yang paling aktif untuk menyebarkan informasi pelayanan publik.

Apakah Bapak/ Ibu/ Sdr/ i mengetahui fungsi dan manfaat Kartu Identitas anak?
50 jawaban

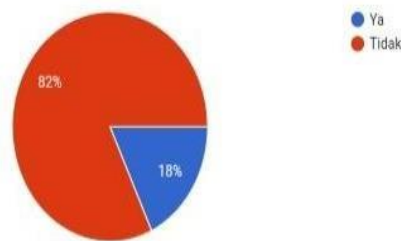


Gambar 1.7 Presentasi Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Fungsi dan Manfaat KIA (sumber: dokumentasi hasil kuesioner pra proyek)

Hasil data pada gambar 1.7 menunjukkan bahwa dari 50 orang responden sejumlah 78% (39 orang) tidak mengetahui dan 22% (11 orang) mengetahui fungsi dan manfaat Kartu Identitas Anak (KIA). Melalui presentase tersebut diketahui bahwa upaya sosialisasi maupun penyebaran informasi yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap masih belum mencapai target yang diharapkan yaitu 50%. Masyarakat hanya mengetahui adanya pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) tetapi tidak dengan fungsi dan manfaatnya seperti yang ditampilkan di gambar 1.7. Hal demikian dapat berasal dari faktor internal sistem pemerintah ketika melakukan kegiatan sosialisasi atau faktor eksternal dari masyarakat itu sendiri yang acuh terhadap fungsi dan manfaat KIA. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi untuk memperbaiki kondisi tersebut agar pelaksanaan program penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat terus meningkat sejalan dengan kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan anak.

Apakah Bapak/ Ibu/ Sdr/ i mengetahui persyaratan dan tata cara penerbitan Kartu Identitas Anak?

50 jawaban

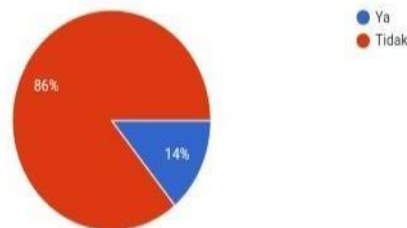


Gambar 1.8 Presentase Pengetahuan Masyarakat Tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan KIA (sumber: dokumentasi hasil kuesioner pra proyek)

Dari gambar 1.8 dapat disimpulkan bahwa 50 responden sebanyak 82% (41 orang) tidak mengetahui sedangkan 18% (9 orang) mengetahui persyaratan serta alur penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Melalui presentase tersebut menandakan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui kepengurusan dokumen KIA. Banyak faktor yang mempengaruhi hal itu seperti karena dianggap rumit, memakan waktu yang lama, dan lain sebagainya. Persyaratan dan tata cara penerbitan KIA juga telah dipasang dalam bentuk pamflet di Kantor Disdukcapil Kabupaten Cilacap. Namun demikian, masyarakat masih belum mengetahui persyaratan dan tata cara penerbitan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan demikian, dibutuhkan alternatif lain untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga dapat mendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan pelayanan KIA.

Apakah Bapak/ Ibu/ Sdr/ i pernah melakukan Pelayanan Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Kabupaten Cilacap?

50 jawaban

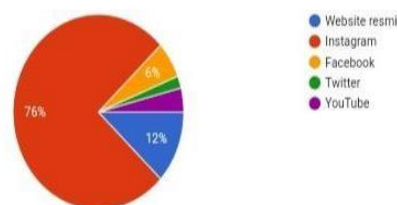


Gambar 1.9 Presentase Pelaksanaan Pelayanan KIA Oleh Masyarakat (sumber: dokumentasi hasil *kuesioner pra proyek*)

Gambar diagram lingkaran 1.9 menampilkan hasil dari 50 orang responden sebanyak 86% (43 orang) belum pernah melakukan kegiatan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dan sebanyak 14% (7 orang) pernah mengurus penerbitan KIA. Faktor-faktor lain seperti ketidaktahuan masyarakat mengenai adanya pelayanan KIA, tidak memiliki anak usia 0 – 17 tahun kurang dari satu hari, dan tata cara pengurusan KIA juga berpengaruh dalam keputusan untuk melakukan kegiatan pelayanan KIA.

Apa media yang sering digunakan oleh Bapak/ Ibu/ Sdr/ i untuk mencari informasi tersebut di Disdukcapil Kabupaten Cilacap

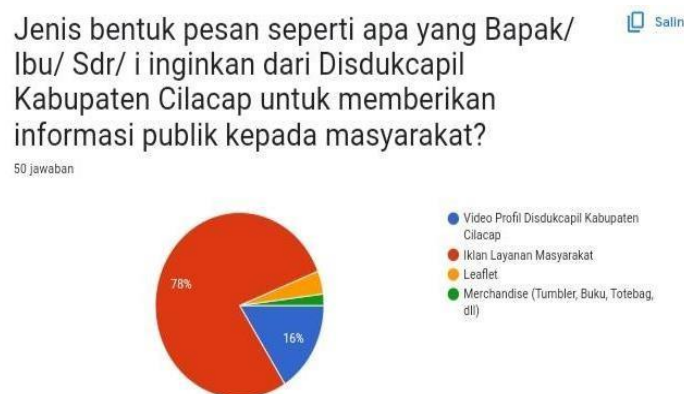
50 jawaban



Gambar 1.10 Presentase Media Informasi Yang Digunakan Masyarakat (sumber: dokumentasi hasil *kuesioner pra proyek*)

Berdasarkan gambar di atas menjelaskan bahwa 50 orang responden sebanyak 12% (6 orang) menggunakan website resmi untuk mencari informasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Cilacap, sebanyak 76% (38 orang) menggunakan Instagram, sebanyak 6% (3 orang) menggunakan Facebook, sebanyak 2% (1 orang) menggunakan Twitter, dan sebanyak 4% (2 orang) menggunakan Youtube. Melalui presentase tersebut disimpulkan bahwa sasaran penulis untuk menggunakan media sosial Instagram sangat cocok dengan kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan publik.



Gambar 1.11 Presentase Bentuk Penyampaian Informasi Publik yang Diharapkan Masyarakat (sumber: dokumentasi hasil kuesioner pra proyek)

Hasil kuesioner pada gambar 1.11 menampilkan jawaban dari 50 responden sejumlah 16% (8 orang) lebih menyukai bentuk video profil untuk memberikan informasi publik kepada masyarakat, sebanyak 78% (39 orang) menyukai tampilan informasi dalam bentuk video iklan layanan masyarakat, sebanyak 4% (2 orang) menyukai informasi yang disajikan dalam bentuk *leaflet*, dan sebanyak 2% (1 orang) menyukai tampilan dalam bentuk *merchandise*.

Dari hasil analisis dan interpretasi penulis terhadap masing-masing pertanyaan dalam kuesioner pra proyek dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat Kabupaten Cilacap tentang kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap masih terkategori rendah. Adanya hal tersebut dikarenakan masyarakat masih belum mengetahui syarat, tata cara, dan manfaat KIA. Masyarakat masih menganggap bahwa Kartu Identitas Anak (KIA) hanyalah kartu yang tidak harus dimiliki oleh anak-anak sehingga tidak perlu mengurus penerbitan dokumen KIA. Padahal dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun

2016 tentang Kartu Identitas Anak disebutkan bahwa fungsi KIA yaitu menjadi syarat untuk mendapatkan hak-hak anak dan jaminan perlindungan anak. Usaha Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yang melaksanakan kegiatan sosialisasi ke berbagai kecamatan yang ada di Kabupaten Cilacap telah berhasil dilaksanakan tetapi hasilnya kurang maksimal. Dengan demikian, dibutuhkan strategi lain untuk menopang keberhasilan usaha peningkatan kegiatan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Kotler dan Lee (2008) menyebutkan terdapat hal-hal yang harus diperhatikan dalam memilih strategi media diantaranya menentukan target sasaran, jangkauan, tujuan, kelebihan dan kekurangan media, serta kesesuaian waktu untuk program penyebaran informasi (Putra, J. K., & Panuju, R. 2020).

Instagram merupakan media sosial yang paling berpotensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Selain hasil *insight* yang sesuai dengan target sasaran yaitu masyarakat Kabupaten Cilacap yang berusia produktif, hasil kuesioner pra proyek mayoritas telah memilih Instagram sebagai media sosial yang paling aktif digunakan. Instagram menyediakan fitur-fitur secara lengkap sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam menyajikan informasi, seperti reels yang dapat menampilkan konten audio visual dengan durasi maksimal 3 menit. Konten dalam bentuk audio visual dapat dengan mudah disebar, dipahami, diputar berulang kali, diingat oleh masyarakat (Syahrina et al., 2022).

Berdasarkan penjelasan di atas, tingkat pengetahuan masyarakat Kabupaten Cilacap mengenai kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap melatarbelakangi penulis sebagai penyusunan proyek Tugas Akhir ini. Dengan demikian, dibutuhkan metode baru yaitu produksi reels Instagram berdurasi 60 – 120 detik yang dikemas dengan konsep kreatif untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang Kartu Identitas Anak (KIA) di Instagram @disdukcapilkabcilacap.

1.2 Rumusan Masalah

Pelaksanaan program pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap terus diupayakan dari tahun ke tahun. Keberhasilan pelaksanaan program KIA tidak lepas dari peran instansi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, media sosial guna membantu penyebaran informasi, dan tingkat partisipasi masyarakat Kabupaten Cilacap. Namun, di tahun 2024 pelayanan KIA masih belum mencapai target yang diharapkan. Padahal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap mengagendakan kegiatan sosialisasi di beberapa kecamatan. Namun demikian, hal tersebut masih belum bisa dimaksimalkan karena faktor jauhnya jarak dan luasnya wilayah Kabupaten Cilacap. Oleh karena itu, untuk menyebarkan informasi tentang Kartu Identitas Anak (KIA) kepada seluruh masyarakat Kabupaten Cilacap dapat diatasi melalui pemanfaatan media sosial yang paling berpotensi dengan memperhatikan hasil *insight* terhadap konten-konten yang diunggah. Instagram @disdukcapilkabcilacap merupakan sosial media instansi yang sering mendapat perhatian dari masyarakat. Pemanfaatan reels sebagai salah satu fitur Instagram mampu menyajikan informasi bentuk audio visual dengan jelas, durasi yang tersedia maksimal 3 menit, dan dapat mengetahui interaksi atau umpan balik dari masyarakat setelah konten diunggah. Selain itu, konten reels yang diunggah akan tetap ada di akun Instagram tersebut dan dapat ditonton berulang kali oleh masyarakat. Dengan demikian, rumusan masalah dalam proyek Tugas Akhir ini yaitu “Bagaimana produksi reels Instagram @disdukcapilkabcilacap untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap?”

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari Tugas Akhir ini yaitu meningkatkan pengetahuan masyarakat Kabupaten Cilacap tentang kepemilikan Kartu Identitas Anak sebagai salah satu program pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dalam bentuk

video reels di Instagram @disdukcipilkabcilacap.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari *project* Tugas Akhir tercantum di bawah ini:

1.4.1 Bagi Penulis

- a. Memperluas wawasan baru mengenai tahapan produksi video yang terukur dan tersistematis.
- b. Memberikan pengetahuan baru terkait program pelayanan publik Kartu Identitas Anak (KIA) di Disdukcipil Kabupaten Cilacap.
- c. Meningkatkan hubungan yang positif dan kolaborasi dengan Disdukcipil Kabupaten Cilacap.

1.4.2 Bagi Klien

- a. Menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan cara baru dalam bentuk video reels di akun Instagram @disdukcipilkabcilacap.
- b. Menambah tambahan konten di *feeds* Instagram @disdukcipilkabcilacap.
- c. Meningkatkan interaksi dengan masyarakat terhadap kebijakan instansi.

1.4.3 Bagi Akademik

- a. Menjadi salah satu sumber referensi untuk Tugas Akhir produksi reels yang sejenis di masa mendatang.
- b. Menjadi bahan tinjauan mahasiswa STI. Informasi dan Humas dalam menerapkan teori yang didapatkan selama perkuliahan.

1.4.4 Bagi Masyarakat

- a. Meningkatkan kesadaran bagi individu mengenai kepemilikan KIA.

- b. Mendapatkan informasi mengenai pengurusan dokumen kepemilikan KIA.
- c. Memberikan kesempatan untuk membuka diskusi, umpan balik, atau saran bagi masyarakat untuk pemerintah.

1.5 Luaran

Luaran dari projek Tugas Akhir ini berupa 7 video reels Instagram dengan masing-masing berdurasi 60 - 120 detik yang membahas tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Pesan dalam video reels disusun dengan jelas dan tidak terlalu padat sehingga masyarakat dapat memahami isi video. Berikut 7 judul video reels yang akan diproduksi dalam Tugas Akhir ini:

- a. Mana yang Lebih Unggul Antara KTP dengan KIA?
- b. Apa Saja Sih Hal-Hal yang Harus Diperhatikan Ketika Mengurus KIA?
- c. Urus KIA? Ya 10 Menit Aja
- d. KIA Hilang? Jangan Panik!
- e. Pengurusan KIA Kolektif
- f. Kisah Nyata dari Cilacap
- g. Dimana Bisa Urus Berkas KIA?