

**STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN
PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)**

(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

SKRIPSI



OLEH :

ISTIANA SERLINA NGGERU

NIM :2016210079

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TROIBHUWANA TUNGGADewi

MALANG

2020

RINGKASAN

Kartu identitas anak merupakan identitas formal anak menjadi kebenaran pribadi anak usia minim sejak 17 tahun dan belum menikah yang dibuat di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang. Negara wajib menganjurkan jati diri kependudukan untuk masyarakat Indonesia yang sah dalam negeri demi cara pengawasan serta pemuatan hak konstitusional bangsa negara Indonesia. Bantuan jati diri warga Negara untuk anak memajukan pertumbuhan pendapatan, perlindungan dan pelayanan publik serta dapat menciptakan hak terbaik untuk anak. Kartu identitas anak berlaku sebagai domestik serta integral serta mekanisme informasi dan manajemen masyarakat. Penelitian ini bertujuan agar memahami strategi pelayanan publik selama pelaksanaan pembuatan kartu identitas anak di instansi Dispenduk Capil Kabupaten Malang. Jenis penelitian kualitatif. Jenis dan sumber data diperoleh dari data primer dan dan skunder. Teknik pengambilan data yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data memakai teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan strategi yang digunakan di instansi Dispenduk Capil Kabupaten Malang yakni 1). Pendekatan nasional adalah jemput bola administrasi kependudukan (jebol anduk). 2). Mengadakan pelayanan setiap hari kerja. 3). Meluncurkan layanan mobil keliling. 4). Melakukan sosialisasi yang intensif, adapun menginformasikan lewat web serta membuka loket online disetiap kecamatan. Oleh sebab itu harus sedia pengembangan sarana dan prasarana sehingga pelayanan tidak memakan waktu yang cukup lama.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan pelayanan publik berupaya untuk memenuhi kepentingan dasarnya dan hak sipil tiap penduduk negara terhadap barang, dan jasa layanan manajemen yang beri pelaksanaan layanan publik. Undang-Undang Dasar tahun 1945 mendelegasikan terhadap pemerintah indonesia supaya terpenuhi kebutuhan asas bagi masyarakat demi kesejahteraan, sehingga efektifitas pemerintah benar-benar ditentukan oleh masyarakat. Pelaksanaan kegiatan pelayanan di Indonesia dilihat dari tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Lurah, dan Desa.

Keadaan penyelenggara pelayanan publik sedang diarahkan untuk kualitas pelayanan publik tergolong rendah, masalah ini muncul karena banyak keberatan serta laporan dari masyarakat secara serentak. Pelayanan publik dan aturan pelaksanaan bisa diterapkan agar masyarakat mendapatkan pelayanan Sesuai dengan harapan yang diinginkan negara, sebagai upaya dapat meningkatkan kualitas dan jaminan penyediaan pelayanan publik serta landasan umum pemerintahan yang baik agar mendapatkan pengawasan untuk seluruh masyarakat Indonsia dibutuhkan aturan hukum yang mendukungnya. (UU No.25 tahun 2009)

Dalam pelayanan publik undang undang ini harus dijadikan landasan untuk seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam meberikan pelayanan. Hal ini negara memiliki kewajiban dan kekuasaan selama memastikan penunjang bantuan yang minimum. Oleh karena itu, adanya kepedulian segenap kelompok, semenjak pengelola menjadi pelaksana peraturan serta rakyat menjadi pengontrol alurnya layanan publik selaras dengan mandat dari undang undang,hendaknya beragam protes masyarakat yang diumumkan lewat media massa mengenai rendahnya fasilitas umum, bisa diubah menjadi kebahagiaan masyarakat. (Mukarom dan Muhibudin 2015:101)

Relasi pelaksanaan tata administrator penduduk diantaranya diselenggarakan melewati publikasi arsip kependudukan sebagai persyaratan pendaftaran. Surat

penduduk untuk seluruh masyarakat seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, kartu identitas anak, dan lain sebagainya. Program tersebut mendasari pemerintah pusat untuk membuat metode kependudukan baru yakni kartu identitas anak. Sehubungan dengan hal tersebut, peningkatan strategi pelayanan publik yang diberikan dari pemerintah harus menyeluruh dan merata baik itu pada produk pelayanan yang sudah lama maupun yang baru diterbitkan oleh pemerintah, seperti halnya dalam Permendagri No.2 tahun 2016 tentang kartu identitas anak bahwa negara tanggung jawab memberikan jati diri kependudukan untuk semua masyarakat Indonesia yang sah. Bantuan jati diri kepada masyarakat dapat memajukan pertumbuhan pendapatan perlindungan dan pelayanan publik serta menciptakan hak terbaik untuk anak. Melihat rangkaian tersebut bahwa peneliti amat terkesan untuk melaksanakan penelitian tentang **(STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAKSANAAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK)**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan publik dalam pelaksanaan pembuatan kartu identitas anak?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pembuatan kartu identitas anak?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami strategi pelayanan publik dalam pelaksanaan pembuatan kartu identitas anak di Dispenduk Capil Kabupaten Malang.
2. Untuk memahami apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pembuatan kartu identitas anak di Dispenduk Capil Kabupaten Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini mengarahkan kepada aspek berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti dapat menyumbangkan pendapat agar bisa dijadikan pedoman bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti untuk dijadikan pemahaman dalam memahami dan memecahkan masalah secara ilmiah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan perbandingan instansi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Sebagai sarana informasi dan pengetahuan baru tentang pelayanan kepada masyarakat serta pentingnya kartu identitas anak untuk masyarakat setempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gaja Mada Universitas Press. Yogyakarta
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju
- Mahmudi, 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik . UUP STIM YKPN Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : cv Pustaka Setia
- Sadhana, Kridawati. 2010. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang : Citra Malang
- Sedarmayanti. 2014. Manajemen Strategi. Bandung : Refika Aditama
- Salusu. J. 2015. Pengambilan Keputusan Strategi; Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Winarsih. A.S. & Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar pelayanan Prima. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Undang-Undang**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- keputusan Menteri Dalam Negeri No.47 Tahun 2016 tentang penetapan Kabupaten dan Kota menjadi pelaksanaan Penerbitan Kartu Identitas Anak
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA)

Undang – Undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

E_Jurnal

Fernandes Yudha, Firman Firdausi 2017. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia). Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Linda rahmawati 2018. Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017.

Internet

[Http://Nurulpiosslinky.Blogspot.co.Id/2015/11/Kajian-Terori-Strategi Pelayanan-Publik.Html](http://Nurulpiosslinky.Blogspot.co.Id/2015/11/Kajian-Terori-Strategi-Pelayanan-Publik.Html) (diakses senin18 desember 2019)