

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
MALANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK
(KIA) DI ERA PANDEMI *COVID-19***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Disusun Oleh:
IRENTINA LIDIA RATWASI
2018210138**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2022**

RINGKASAN

Melayani masyarakat termasuk bagian dari wujud pemerintah dalam layanan publik dan merupakan tanggungjawab pemerintah serta dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan yang ada di tingkat pusat maupun tingkat daerah. Diantara beberapa bentuk pelayanan sudah dilakukan oleh pemerintah untuk rakyat atau publik yaitu pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Pada penghujung tahun 2019, Negara Indonesia terkena wabah coronavirus atau dikenal dengan sebutan *covid-19*. Ketika menanggapi situasi ini, perlu adanya upaya dari pihak pemerintah selaku penyedia layanan publik. Pemerintah perlu menciptakan metode, inovasi maupun strategi baru untuk memaksimalkan layanan publik. Riset ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi Dispendukcapil Kota Malang untuk peningkatan pelayanan KIA di era pandemi *covid-19*. Riset yang dilakukan termasuk kualitatif, dimana dengan teknik penentuan informan yaitu *Purposive sampling*, teknik untuk mengumpulkan data-data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, dan juga untuk menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil riset menyatakan bahwasanya strategi Dispendukcapil Kota Malang untuk peningkatan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di era pandemi *covid-19* yakni pelayanan melalui via online dengan menggunakan aplikasi SIAPTEL, melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya KIA bagi anak, serta pelayanan yang dilakukan melalui jemput bola (JEMBOL). Dalam meningkatkan pelayanan KIA terdapat faktor pendukung yaitu sarana dan prasarana yang memadai serta SDM yang ada di bagian pelayanan, adapun faktor penghambatnya seperti sistem yang kurang stabil dan kesadaran dari masyarakat yang kurang mengenai pentingnya KIA bagi anak.

Kata Kunci : Strategi, Kartu Identitas Anak, *Covid-19*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Melayani masyarakat adalah wujud pemerintah dalam layanan publik dan merupakan tanggungjawab pemerintah serta dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan, yang ada di tingkat paling atas yaitu pusat sampai tingkatan paling rendah daerah. Pemerintah juga harus melayani secara optimal untuk rakyat ataupun publik. Diantara bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang berguna untuk mensejahterakan masyarakat atau publik yaitu pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Kartu Identitas Anak yaitu dokumen penduduk yang ada setelah permendagri No.2 tahun 2016 diberlakukan, munculnya Kartu Identitas Anak ini yaitu untuk menjamin hak-hak yang dimiliki oleh anak dan terdapat dalam perlindungan hukum (Jurnal Ilmiah Administrasi Negara Nur Rohman, Endang Wirjatmi Tri Lestari, Eli Sufianti, 2021).

Pedoman Pendeta Rumah Tangga Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Karakter Anak (KIA), otoritas publik juga berkewajiban untuk memberikan kepribadian rakyat kepada seluruh rakyat Indonesia yang berlaku secara luas dan digunakan sebagai karya untuk mengamankan dan memenuhi kebebasan setiap orang. penduduk. Pemberian karakter pada anak akan membangkitkan keragaman informasi, administrasi kepada masyarakat umum dan kepastian anak muda serta dapat memahami kebebasan terbaik bagi anak (Diary of Social and Political Theories Fernandes Yudha, Firman Firdausi, 2017).

Dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Karakter Anak yang mencirikan Kartu Kepribadian Anak sebagai Kartu Kepribadian Anak yang kemudian dibatasi menjadi KIA yang merupakan kewenangan kepribadian seorang anak sebagai penegasan diri dari anak di bawah usia 17 tahun dan yang tidak. 't memasang dan tidak memiliki kepribadian penghuni. yang secara luas relevan dan terkoordinasi dengan data kependudukan dan kerangka organisasi

yang diberikan oleh Rezim atau Kantor Penduduk dan Pendaftaran Umum Kota. Penyusunan Kartu Tanda Penduduk (KIA) juga merupakan salah satu bentuk pemerintah dalam memenuhi hak-hak sakral anak, mengingat pada dasarnya setiap anak memiliki pilihan untuk diberi nama sebagai karakter bahkan untuk mendapatkan pengakuan kewarganegaraan. Maka setiap anak muda yang memiliki surat pernyataan dan selanjutnya kartu kepribadian anak akan dikoordinasikan dalam organisasi kependudukan dan kebebasannya dijamin secara resmi. Memberi karakter kepada anak-anak seharusnya meningkatkan keragaman informasi yang lebih luas, untuk pengakuan keamanan dan administrasi publik untuk memahami kebebasan terbaik bagi anak-anak. Otoritas publik mengeluarkan KIA untuk memperluas jangkauan informasi serta melindungi anak-anak. Selain sebagai informasi anak sendiri, KIA juga untuk mempermudah anak-anak mendapatkan administrasi publik.

Pada penghujung tahun 2019 dunia heboh pada terjangkitnya virus corona ataupun disebut *covid-19* dan negara Indonesia adalah salah satu daripada Negara tersebut yang terkena wabah. Agar tidak menyebarnya virus *covid-19* pemerintah Indonesia menghimbau atau memberikan anjuran kepada rakyat agar tidak berkumpul atau berkerumun, bahkan sekolah-sekolah maupun perkuliahan dilaksanakan secara online serta para pekerja pun ketika melakukan tugasnya dihimbau agar melakukan pekerjaan dari rumah atau dikenal dengan sebutan *Work From Home* (Jurnal Administrasi Publik Alprinces Moclin, Arie Rorong, Helly Kolondam, 2021).

Pandemi *covid-19* juga menuntut pemerintah untuk menangani masalah atau tantangan yang muncul harus adaptif pada layanan publik. Dengan menyediakan layanan publik pemerintah perlu memfokuskan untuk kesejahteraan publik maupun birokrasi itu sendiri. Maksud perjanjian antara penyedia layanan maupun penerima manfaat layanan publik akan lakukan pembatasan dengan adanya penerapan tersebut. Dalam optimalisasi pelayanan publik,

keadaan seperti ini dapat menjadi kesempatan baik pada pelayanan (Jurnal Administrasi Negara Cahyo Sasmito, Dewi Citra Larasati, Arnaningsih May Dema, 2020).

Sejak adanya Peraturan Perundang-undangan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Keterbatasan Sosial Lingkup Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Penyakit Covid (Virus Corona). Pada Walk 31, 2020 beberapa tempat di Indonesia telah memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Lingkup Besar) yang membuat segala macam pergerakan termasuk administrasi publik dibatasi. Sementara itu, para pelaksana administrasi publik sejak diterbitkannya Surat Bundaran Pendeta Penguatan Kontrasepsi Negara dan Perubahan Peraturan Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Perubahan Tata Kerja Perangkat Negara Dalam Upaya Mencegah Penyebaran Coronavirus di Organisasi Pemerintah, Work From Home telah ditetapkan.

Dalam menjawab keadaan sekarang ini, diperlukan upaya dari otoritas publik sebagai organisasi spesialis publik. Otoritas publik perlu membuat teknik, kemajuan, dan metodologi baru untuk meningkatkan administrasi publik. Demikian juga dengan Bagian Kependudukan dan Pendaftaran Umum, di mana semua pedoman yang diberikan oleh otoritas publik juga dilengkapi di Cabang Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Malang. Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Malang sebagai salah satu kesatuan pemerintahan daerah mempunyai kewajiban dan kemampuan untuk melengkapi penyelenggaraan pemerintahan di bidang penyelenggaraan kependudukan dan pendaftaran umum. Pada Cabang Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Malang, salah satu administrasi publik di bidang kepengurusan adalah administrasi Kartu Kepribadian Pemuda (KIA). Dalam memberikan jenis-jenis bantuan, otoritas publik melalui Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Malang sangat membutuhkan suatu teknik atau strategi agar pemerintahan yang diberikan dapat berjalan dengan mempertimbangkan kebutuhan atau kebutuhan daerah, khususnya pada masa-masa pandemi virus corona yang sedang berlangsung.

Menurut Jauch dan Gleuck (Amirullah, 2015: 5), strategi merupakan konsep yang dibuat, terpadu serta lengkap dan mengaitkan dengan keunggulan dari strategi pada sebuah perusahaan dengan masalah wilayah yang dibentuk agar memastikan tujuan utama suatu perusahaan dapat diperoleh dengan melalui pelaksanaan yang sudah tepat dan benar oleh perusahaan tersebut. Salah satu bentuk strategi pelayanan KIA ini dapat diperhatikan seperti yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Lampung Barat. Dilansir dari media Kupastuntas.co, Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan KIA yaitu kebanyakan anak yang pada saat dilakukan pendataan bersekolah di luar daerah sehingga memperlambat proses pendataan. Melihat permasalahan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Barat membuat strategi yakni dengan menerapkan program “Three In One” yang mana ketika pasangan yang baru mempunyai anak serta sudah menikah, mereka mendaftarkan diri ke Dispendukcapil untuk mendaftarkan nama anaknya pada kartu keluarga dan secara otomatis pihaknya akan menerbitkan 3 dokumen sekaligus (Kupastuntas.co,2022).

Di Kota Malang sendiri, lebih dari 98.290 anak usia 0-17 tahun belum memiliki Kartu Kepribadian Anak (KIA), atau hampir setengah dari jumlah anak di Kota Malang yang berjumlah 223.709 jiwa. Padahal keberadaan kartu tersebut dapat menjamin kepuasan kebebasan anak. Alasan tidak adanya penerbitan KIA yang paling ekstrim adalah karena masih banyak wali yang belum memahami pentingnya KIA. (Radar Malang.Jawapos.com, Malang, 2021).

Dari uraian yang tertera diatas tentunya sangat dibutuhkan suatu upaya ataupun strategi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sehingga dapat mempermudah proses layanan Kartu Identitas Anak (KIA) di era pandemi *covid-19*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul “**Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Era Pandemi Covid-19**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Era Pandemi *Covid-19*?
2. Apa saja Faktor pendukung dan penghambat pada Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Era Pandemi *Covid-19*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan KIA Di Era Pandemi *Covid-19*.
2. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Dalam Meningkatkan Pelayanan KIA Di Era Pandemi *Covid-19*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Bagi Peneliti Selanjutnya
harapannya penelitian dapat memberikan gambaran, manfaat dan pengetahuan yang berkaitan dengan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan KIA di masa pandemi *covid-19* dan pengembangan dalam layanan di bidang layanan administrasi.
 - b. Bagi Universitas
Diharapkan penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah informasi serta mengetahui mengenai strategi Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan KIA di masa pandemi *covid-19*.

2. Secara Praktis

Diharapkan bagi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai informasi atau gambaran sebagai pengembangan dalam mengambil kebijakan/keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirulah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Mardikanto, Totok dan Poerwoko Soebiato. 2017. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Edisi, Cetakan 3, Bandung: Alfabeta
- Mursyidah, Lailul, Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama, Sidoarjo: UMSIDA Press
- Moleong, Lex J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, Cetakan 35, Bandung: Rosdakarya
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media
- Salusu, J. 2015. *Pengambilan Keputusan Strategi, untuk organisasi publik dan organisasi non profit*. Jakarta: PT. Grahamedia Widasarana Indonesia
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.
- Peraturan Walikota Malang Nomor 57 tahun 2012 tentang uraian tugas pokok, fungsi, dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Permendagri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan penyakit Virus Corona (*Covid-19*).
- Alprinces Moclin, Arie Rorong, Helly Kolondam. (2021). *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kepulauan Sangihe*. Vol.7.No.1.ISSN 2338-9613. Hal 107-115
- Cahyo Sasmito, Dewi Citra Larasati, Arnaningsih May Dema. (2020). *Manajemen Pelayanan KTP-El Di Era Pandemi Covid-19*. Vol.10, No.2.ISSN 2303-0089.Hal 147-156

Fernandes Yudha, Firman Firdausi. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*. Vol. 6.No. 2.ISSN 2442-6962. Hal 75-79

Hardjanto, Untung Sri. (2019). *Kebijakan Penerbitan Identitas Anak di Kota Semarang*. Vol. 2. No .2. ISSN 2621-2781 Online. Hal 303-313

Putri, Ririn Noviyanti. (2020). *Indonesia Dalam Menghadapi Covid*. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari. Universitas Batanghari. Vol.20, No.2.ISSN :2549-4236 (media online). Hal705-709

Nur Rohman, Endang Wirjatmi Tri Lestari, Eli Sufianti. (2021). *Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Purwakarta*. Vol.8.No.1.e-ISSN 2614-2945. Hal 130-131

Kupastuntas.co, (28 Januari 2022). *Terapkan Sistem Three in One, Penerbitan KIA Pada 2021 di Lambar Lebih Target Nasional*.

<https://kupastuntas.co/2022/01/28/terapkan-sistem-three-in-one-penerbitan-kia-pada-2021-di-lambar-lebih-target-nasional>.

Radarmalang. Jawapos.com, (09 Oktober 2021). *98 Ribu Anak di Malang Tak Kantongi Kartu Identitas*. Dari <https://radarmalang.jawapos.com/malang-raja/kota-malang/09/10/2021/98-ribu-anak-di-malang-tak-kantongi-kartu-identitas/>

<http://dispendukcapil.malangkotago.id>