

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**“Disusun Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Administrasi Publik”**



**Di Susun Oleh :**

**JULIANUS YOSEP BULU BILI**

**2018210131**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2022**

## **Abstrak**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa layanan publik merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pemenuhan keperluan akan suatu layanan yang sesuai pada peraturan undang-undang yang mengatur tentang kebutuhan akan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dispendukcapil merupakan dinas yang mengurus pelaksanaan otonom daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Di Indonesia, keterlambatan dan pengabaian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh ASN semakin sering terjadi, sehingga dampaknya langsung terasa di masyarakat dalam hal pelayanan administrasi. Fenomena ini juga ditemukan di salah satu dinas di Kota Malang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dalam hal ini pelaksanaan pengurusan kartu identitas anak di Dispendukcapil Kota Malang masih mengalami beberapa hambatan dan permasalahan. Dalam hal tersebut yaitu adanya pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang kepada masyarakat (Fadil dkk, 2020). Berdasarkan temuan peneliti di lapangan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dispendukcapil Kota Malang sangat jelas adanya dengan dilihat dengan ke 5 indikator yang digunakan dalam penelitian ini yakni Tangibel (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance(asuransi), Empati.

**Kata kunci** : Kartu identitas anak, Kualitas layanan, Dispendukcapil Kota Malang

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang diberi oleh negara yang ditanggapi oleh masyarakat banyak mendapat tanggapan negatif. Merujuk pada pelayanan publik yang sangat kompleks dan permasalahannya dapat berubah dari pemberi layanan menjadi penerima layanan hingga kegagalan (Roziqin, 2020). Dalam mewujudkan pemenuhan hak sebagai warga masyarakat, pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yakni dengan tujuan memberikan hak seseorang dalam bernegara. Pelayanan publik juga menjadi hal yang sangat penting, dimana harus diutamakan oleh pemerintah dan tidak boleh diabaikan karena akan mengakibatkan adanya pelayanan kurang baik yang diberikan oleh negara kepada masyarakat. Dalam hal ini juga pemerintah haruslah mampu memberi pelayanan yang maksimal pada para penduduk maupun masyarakat, agar tercapainya pelayanan yang prima yang dirasakan langsung oleh setiap masyarakat. Pada saat yang sama, peningkatan kualitas layanan adalah salah satu hal utama di mana hal itu terjadi (Sriani, Sasmito 2018:49).

Menurut UU No 25 Tahun 2009 menjelaskan sebagai upaya teruntuk meningkatkannya kualitas serta juga menjamin penyediaan dari layanan publik yang disesuaikan pada asas-asas umum pemerintah serta juga korporasi yang baik dan juga teruntuk memberikan perlindungan untuk tiap-tiap dari warga negara maupun penduduk dari adanya penyalahgunaan terhadap wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan publik pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik pada para penduduk. Dengan adanya pelayanan yang baik maka daripada itu para penduduk juga akan merasa sangat puas serta juga merasa di perhatikan juga oleh pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik merupakan seluruh

aktivitas pelayanan yang dilaksanakannya oleh pihak dari penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu pengupayaan dalam pemenuhan terkait dengan kebutuhan dari penerima layanan, ataupun dalam rangka pelaksanaan terhadap ketentuannya peraturan, (Kepmenpan No.63 Tahun 2003).

Perkembangan kebutuhan manusia dari waktu ke waktu juga menuntut perkembangan ke berbagai macam perihal yang berhubungannya pada pemenuhan kebutuhan, (Abd.Rohman 2018:5). Pada tanggal 14 Januari tahun 2016, dikeluarkan Perpres Nomor 2 Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengenai kartu identitas anak yang diperuntukan bagi anak-anak di bawah umur 17 tahun. Dalam proses pelayanan pembuatan KIA (kartu identitas anak) tidak adanya pungut biaya apapun dari masyarakat atau pelayanan diberikan secara gratis untuk setiap masyarakat. Keterlambatan dan pengabaian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh ASN semakin sering terjadi, sehingga dampaknya langsung terasa di masyarakat dalam hal pelayanan administrasi. Fenomena ini juga sering kali terjadinya di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang. Dengan adanya hal tersebut masyarakat merasakan dampak dari permasalahan tersebut seperti adanya keterlambatan dalam pengurusan kependudukan dan pendaftaran penduduk.

Dalam hal ini pelaksanaan pembuatan KIA di Dispendukcapil Kota Malang masih mengalami beberapa hambatan dan permasalahan. Dalam hal tersebut yaitu adanya pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan pihak Dispendukcapil Kota Malang kepada penduduk (Fadil dkk, 2020). Dalam hal ini mengenai target waktu yang ditentukan sebelumnya tidak sesuai pada apa yang diterima oleh para penduduk maupun masyarakat, yang dimana untuk pelayanan yang diberikan sering kali mengalami keterlambatan. Awalnya pelayanan dibuka sesuai jam kerja dinas 08.00 pagi tapi mengalami keterlambatan. Dalam hal ini juga untuk mengajukan

pembuatan KIA melalui *website* ketika masyarakat mengisi link di website tersebut seringkali masyarakat tersebut mengalami kesulitan pada saat proses pengisian. Adapun juga nomor kontak untuk menghubungi Dispendukcapil Kota Malang sulit untuk direspon oleh petugas, ketika masyarakat ingin mengurus *via online*. Dengan demikian masyarakat masih tidak puas akan pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kota Malang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan adanya latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yakni :

- 1.2.1 Bagaimana Kualitas layanan pembuatan Kartu Identitas Anak pada Dispendukcapil Kota Malang ?
- 1.2.2 Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan KIA di Dispendukcapil Kota Malang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pembuatan KIA di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
- 1.3.2 Untuk mengetahui yang menjadi faktor yang mendukung maupun penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang di lakukan ini yakni :

#### 1.4.1 Manfaat Akademis

Memberikan masukan dalam rangka ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik sehingga dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan referensi kepada semua pihak yang membutuhkan informasi dan dapat menjadi bahan untuk memberikan gambaran mengenai pelayanan publik .

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan ilmu kepada pembaca yang ingin belajar dan mengetahui serta ingin memahami tentang KIA Pada Dispendukcapil Kota Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggarini, Yunita dan B. Hendra Puranto. 2010. *Anggaran Berbasis Kinerja: Penyusunan APBD Secara Kompre hensif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Muhammad Fadil, Busyira, Ikhsanul, Abidin Zaenel. 2020. “*Reformasi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang*”. *Jurnal Ilmu Adminnistrasi Publik*. Vol (2) : (19)
- Mukarom, Z. Muhibudin Wijaya. 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moleong, Lexy. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, Huberman, Saldana 2014, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017, *tentang Kartu Identitas Anak*,
- Pasaribu, R. R. S. (2018). Implementasi Kebijakan dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 158–1=62.
- Rohman.Abd.2018. *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang : Empatdua.
- Roziqin, A. 2020. Jalan Terjal Pemangkasan Birokrasi. Diakses dari <https://news.detik.com/kolom/d-4899409/jalan-terjal-pemangkasan-birokrasi> pada tanggal 25 Mei 2020.
- Sriani, Sasmito Cahyo. *Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Vol (7). No (2). 2018.
- Sudarminta, 2017, *Epistemologi Dasar Pengantar Filsafat Pengetahuan*, Yogyakarta: kanisaius.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Tujuan Pelayanan Publik*.
- Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. USA: The Press.

