

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DISPENDUKCAPIL KOTA BATU
(Suatu Studi Literasi)**

SKRIPSI



Oleh:

EMILIANA LURUK TAHU

2016210048

**KOMPETENSI PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak tidak dapat dilakukan apabila orang tua atau wali tidak membawa E-KTP asli dari orang tua atau wali anak terkait, KK, Akta Kelahiran yang asli dapat disertakan dengan salinan fotocopy. Tujuan Penelitian 1) untuk mengetahui Pelayanan Publik dalam Pembuatan KIA di masa Pandemi Covid-19 pada Dispendukcapil Kota Batu, 2) untuk mengetahui faktor pendukung atau penghambat Pelayanan Publik dalam Pembuatan KIA di masa Covid-19. Metode digunakan jenis Literasi. Hasil Penelitian Pelayanan di masa Pandemi Covid-19 ini jangan biar pelayanan tatap muka saja untuk mengurus KIA dengan sistem online ditinjau dari standar pelayanan yaitu Keandalan (*Reliability*), Berwujud, Ketanggapan, Jaminan, Empati. Faktor pendukung Pelayanan Pembuatan KIA di masa Pandemi Covid-19 di Dispendukcapil Kota Batu adalah Keandalan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah harus ada masyarakat yang rendah karena adanya Pandemi Covid-19.

Kata Kunci: Kartu Identitas Anak, Pandemi, Pelayanan Publik.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (UUD 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia ialah membangun masyarakat agar menjunjung tinggi nilai-nilai kehidupan berbangsa dan kesejahteraan bersama. Ini menyiratkan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan semua warga Negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas masyarakat setiap waktu untuk selalu menuntut dan menginginkan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan dan keinginan tersebut sering tidak sesuai dengan harapannya dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara untuk barang-barang publik, pelayanan publik dan pelayanan administrasi.

Perkembangan kebutuhan manusia dari waktu ke waktu juga menuntut perkembangan berbagai hal yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan tersebut. Misalnya metode-metode, alat, objek dan sebagainya juga secara otomatis menuntut adanya perkembangan kebutuhan yang terjadi dalam fenomena kehidupan manusia. Perkembangan kebutuhan akan senantiasa diikuti oleh perubahan berbagai hal yang berkaitan dengan bagaimana kebutuhan tersebut dapat terpenuhi. Merupakan pola pikir yang sulit untuk diterima bilamana suatu cara yang digunakan sama dengan sebelumnya, namun berharap hasil yang berbeda pada fase berikutnya. Oleh karenanya apabila dalam pemenuhan kebutuhan hajat hidup sehari-hari mengalami perkembangan, tentunya berbagai hal yang berkenaan dengan pemenuhan hajat hidup tersebut juga harus senantiasa dikembangkan. Sehingga, terjadi keseimbangan antara kebutuhan yang akan dipenuhi dengan hasil yang dapat menutupi tersebut (Sudarminta, 2017:4).

Permasalahan yang berkaitan dengan aturan pelayanan terkait kelengkapan persyaratannya yang dibutuhkan untuk dapat mengurus KIA pada Kantor Dispendukcapil kota Batu ditunjukkan tidak dilayaninya penerbitan KIA apabila orangtua atau wali tidak membawa e-KTP asli dari orang tua/ wali anak terkait KK dan Akta Kelahiran yang asli yang disertakan dengan salinan *fotocopy*. Apabila pemohon ada yang tidak melengkapi salah satunya, maka Pemohon tidak bisa mengurus KIA (Pasaribu, 2018).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Publik dalam Pembuatan KIA di masa Pandemi Covid-19 pada Dispendukcapil Kota Batu?
2. Apa faktor pendukung atau penghambat Pelayanan Publik dalam Pembuatan KIA di masa Pandemi Covid-19 pada Dispendukcapil kota Batu?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelayanan Publik dalam Pembuatan KIA di masa pandemi Covid-19 pada Dispendukcapil Kota batu.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung atau penghambat pelayanan publik dalam pembuatan KIA di masa Pandemi Covid-19 pada Dispendukcapil Kota Batu.

3. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang pelayanan Publik di masa pandemi Covid 19.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan saran untuk Dispendukcapil Kota Batu dalam meningkatkan Pelayanan Publik berkaitan dengan KIA di masa Pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Irenes, Maria Melcilin. 2019. Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak. *JISIP: Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Politik*, Vol 8, No 4.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Rahmawati, Linda. 2018. Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak. Kota Cilegon. *FISIP: Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Politik*, Vol 7, No 1.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya, 2015. *Manajemen Pelayanan publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Muklas 2020. Di Tengah Covid-19 Warga Batu tetap mudah urus Administrasi Kependudukan lewat Online. Tanggal 28 Maret akses di <https://jatimtimes.com/baca>.
- Pasaribu, Ria Ratna Sari. 2018. Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak. *JISIP: Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Politik*, Vol 7, No 2.
- Risky. 2019. Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak. *EJOURNAL: Ilmu Pemerintahan*, Vol 2, No 2.
- Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudarminta . 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Inteligensisia Media.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Alrian, Ulfa. 2020. Selama Pandemi Penerbitan KIA di Kota Batu Turun 50 Persen. Tanggal 15 Juli akses di <https://radarmalang.jawapos.com/malang-raya>.
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang pemerintah Daerah Tahun 2014 BAB XIII Tentang Pelayanan Publik.

Hardjanto, Untung Sri. 2019. Kebijakan Penebitan Kartu Identitas Anak. *Jurnal Fakultas Hukum*, Vol 2, No 2.

Winarsih & Ratminto. 2015. Manajemen Pelayanan. Jakarta Pustaka.

Yudha, Fernandes. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak. *Jisip: Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Politik*, Vol 6, No 2.

Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.