

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BATU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI MASA PANDEMI
COVID 19**

SKRIPSI



OLEH:

MARIA KARLINA LOLON

2016210110

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

2020

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BATU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI MASA PANDEMI
COVID 19**

Maria K Lolon¹, Dr. Cahyo Sasmito², Dewa Ayu Putu Shandra Dewi³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,

FISIP

Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Email :mariakarlinalolon@gmail.com

Ringkasan

Administrasi publik telah menjadi perbincangan yang menarik, karena administrasi publik merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur pencapaian swasembada provinsi, sehingga Setiap anak membutuhkan asuransi dan untuk keadaan ini kita sudah memiliki Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Dispendukcapil Kota Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di masa pandemi virus corona. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, metode pengumpulan data yaitu data dasar dan studi literasi. Metode analisi data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Strategi yang digunakan oleh Dinas Dispendukcapil Kota Batu yakni adanya pelayanan mobil senyum untuk menjangkau pelayanan ke desa-desa, program pelayanan 30 menit yang artinya dalam waktu 30 menit dokumen akan segera jadi, pelayanan pelampung mosgun atau pelayanan melebu kampung yang menggunakan motor keliling, mobiling atau pelayanan yang menggunakan mobil keliling ke desa-desa dan pada masa pandemi covid 19 ini Dispendukcapil Kota Batu juga menerapkan strategi pelayanan secara *via Online*.

Kata kunci : Strategi, Pembuatan Kartu Identitas Anak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Administrasi publik telah menjadi perbincangan yang menarik, karena administrasi publik merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur pencapaian swasembada provinsi. Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan oleh pemerintah terdekat memiliki mutu atau mutu yang dapat diterima, maka pelaksanaan pemerintahan sendiri teritorial dapat diharapkan membuahkan hasil. Selain dasar bagi pemerintah pusat kepada pemerintah lingkungan untuk meningkatkan sifat administrasi yang berbeda yang diberikan kepada daerah setempat, masalah sifat administrasi publik juga dipicu oleh dampak perubahan dunia terjadi di berbagai bidang. kehidupan dan di berbagai belahan dunia (Kamaruddin, 2019:1).

Prosedur perbaikan sifat administrasi publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas bantuan administrasi, menjadi upaya khusus untuk membatasi celah antara derajat administrasi yang diberikan oleh asosiasi dan asumsi dan keinginan (wilayah klien lokal). Untuk meningkatkan sifat bantuan ini, dewan harus memiliki opsi untuk menerapkan metode eksekutif yang diatur untuk kebutuhan klien dengan pendekatan Kontrak Residen (deklarasi administrasi), yang merupakan pendekatan transportasi bantuan publik yang menempatkan klien administrasi di titik fokus. administrasi, yang berarti

persyaratan dan kepentingan klien. administrasi harus menjadi pertimbangan utama keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik (Kamaruddin, 2019:1).

Setiap anak membutuhkan kepastian dan untuk situasi ini kita sudah memiliki Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Asuransi Anak. Dengan undang-undang ini, negara memastikan hak-hak anak, khususnya memiliki tingkat kesempatan yang ideal, memperoleh pelatihan, mendapatkan keamanan, dan pembukaan untuk dukungan. Anak-anak perlu memiliki kesempatan seluas mungkin untuk berkembang secara ideal, baik secara nyata, secara intelektual dan sosial.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara, pasal 2 berbunyi “Undang-undang tentang pemerintahan yang terbuka diharapkan memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara daerah dan penyelenggaraan pemerintahan” Pasal 3 berbunyi “akal dan hukum tentang administrasi terbuka”. publik adalah; a) pengakuan batasan yang jelas dan koneksi sehubungan dengan hak, tugas, komitmen, dan spesialis dari semua pertemuan yang diidentifikasi dengan pelaksanaan administrasi publik, b) pengakuan kerangka kerja penyaluran bantuan publik yang sah sesuai standar administrasi yang baik dan target perusahaan, c) kepuasan pelaksanaan administrasi publik sesuai dengan undang-undang dan pedoman, dan d) pengakuan kepastian hukum dan keyakinan untuk daerah dalam pelaksanaan administrasi publik.

Menawarkan jenis bantuan publik dengan cepat dan tegas dalam periode data dan globalisasi yang cepat sangatlah mendasar. Karena jika tidak, maka akan

menimbulkan gangguan sosial, bahkan kemerosotan negara yang pada akhirnya akan mengakibatkan perpecahan dan pemusnahan negara dan negara. Peningkatan data dan korespondensi yang dipisahkan oleh globalisasi kehidupan mempengaruhi perluasan derajat pelatihan yang didanai negara. Ini secara bersamaan mempengaruhi keterampilan yang lebih dapat dibuktikan dari area lokal dalam menangani suatu tugas. Dalam kondisi ini, waktu administrasi sangat berarti bagi masyarakat. Setiap orang perlu mendapatkan bantuan yang cepat dan tepat, karena mereka umumnya perlu menggunakan waktu mereka seproduktif yang diharapkan. Selain kecepatan dan ketepatan, sifat administrasi juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat saat ini. Kualitas dapat diartikan sebagai pemenuhan administrasi penerima manfaat.

PERMENDAGRI Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Kartu Identitas Anak yang disingkat sebagai KIA, adalah identitas kewibawaan anak sebagai penegasan usia anak di bawah 17 tahun dan belum menikah, yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota/Kabupaten. Badan publik mengeluarkan KIA berarti memberdayakan perluasan informasi, keamanan dan administrasi publik hanya sebagai pekerjaan untuk memberikan jaminan dan kepuasan hak-hak warga yang dilindungi.. Selain itu peraturan ini juga diterbitkan memberikan karakter kerakyatan kepada seluruh penduduk yang berlaku luas.

Dispendukcapil Kota Batu siap menjalankan program fokus pemerintah tentang KIA secara konsisten. Program KIA diusulkan untuk anak usia 0 sampai 17 tahun. Pada 2016, Dispendukcapil dipersiapkan untuk berjalan secara bertahap.

“Jumlah anak di Kota Batu 58 ribu, jadi akan kita lakukan terus menerus, 20 ribu anak dulu,” kata Bagian Pendaftaran Penduduk Dispendukcapil Kota Batu Kamim Utomo. Hal ini dilakukan secara rutin mengingat dana yang diberikan hanya sebesar Rp. 400 juta. Dengan tujuan agar dapat dirampungkan hingga rencana belanja tahun berikutnya. Untuk ketersediaan yang lebih berkembang, Dispendukcapil menerima asosiasi daerah yang ada di tingkat kota/kelurahan seperti asosiasi pemuda dan PKK. “Nanti kita juga akan mengikutsertakan daerah untuk mengumpulkan informasi di tingkat bawah,” ujarnya (Jatim Times).

Dispendukcapil Kota Batu telah mendata 58 ribu dalam program kartu identitas anak (KIA). Meski sudah tuntas melakukan pendataan, rupanya beberapa data harus dilakukan revisi. Kepala Dispendukcapil Kota Batu Maulidiono mengatakan ada batasan usia bagi anak untuk mendapatkan KIA. Yakni usianya di bawah 17 tahun. Diakui, meskipun saat ini sudah tuntas dalam melakukan pendataan, masih ada yang harus direvisi. Revisi itu dilakukan karena data akta kelahiran dan kartu keluarga (KK) tidak cocok. Kurang lebih yang harus dilakukan revisi mencapai 50 KIA. “Masih ada 50-an yang harus dilakukan revisi. Revisi kami lakukan karena data dari KK dan akta kelahiran tidak cocok,” ujar Maulidiono (Jatim Times).

Sekretaris Dispendukcapil Kota Batu. Kamim Utomo menyatakan, penerbitan KIA ini mengalami peningkatan jika dibandingkan tahun sebelumnya. Kendala dari belum optimalnya penerbitan KIA di Kota Batu salah satu faktornya karena kurangnya kesadaran masyarakat terkait hal ini. Mereka biasanya hanya akan mengurusnya jika sudah membutuhkan. Para orang tua, lanjut Kamim,

biasanya akan berbondong-bondong mengurus KIA ke Dispendukcapil Kota Batu saat anaknya mau mendaftar sekolah. ”KIA memang menjadi persyaratan dalam pendaftaran siswa baru (Radar Malang).

Anak-anak perlu memiliki kartu identitas anak untuk memperluas ragam informasi yang dapat dilakukan dengan akta kelahiran. pencantuman nama anak ke dalam Kartu Keluarga (KK). Keseluruhannya karena pembuatan e-KTP belum selesai, namun otoritas publik telah melakukan pendekatan lain terhadap kartu identitas anak sedangkan Kartu Karakter Elektronik belum selesai. Jika Anda melihat program Kartu Identitas Anak (KIA) yang baru saja diberikan oleh otoritas publik, daerah setempat masih bingung atau tidak memahami pentingnya catatan ini untuk anak-anak di kemudian hari. Meskipun telah diasosiasikan oleh otoritas publik, namun otoritas publik sebagai organisasi spesialis terbuka diperlukan untuk mengambil peran yang berfungsi dalam menyebarkannya ke wilayah lokal secara konsisten mengingat pada berbagai tingkatan masyarakat, seperti di Tingkat pemahaman untuk menangkap data yang diberikan oleh badan publik itu unik.

Mengingat latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Dimasa Pandemi Covid 19”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulis tertarik untuk meneliti tentang Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)

1. Bagaimana Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Dimasa Pandemi Covid 19?
2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Dimasa Pandemi Covid 19?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dimasa pandemi covid 19
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dimasa pandemi covid 19

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

1. Melalui penelitian ini peneliti bisa mengaplikasikan teori-teori dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama menyangkut tentang strategi dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
 2. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah, dan memberikan tambahan informasi bagi pembaca dalam mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
- b. Manfaat Praktis
1. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak berkepentingan dalam mengetahui strategi Dispendukcapil Kota Batu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
 2. Sebagai informasi bagi pihak yang ingin menggunakan hasil peneliti ini sebagai bahan perbandingan

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Hutagalung, Sumanjoyo & Hermawan, Dedy. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Kamaruddin, dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang: CV. Penerbit Qiara Media
- Lindawaty, Sanur. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Masrul, dkk. 2020. *Pandemik COVID-19*. Surabaya: Yayasan Kita Menulis
- Moneir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahman, Fathur. 2018. *Teori Pemerintah*. Malang: UB Press
- Ratminto dan Atiek Septi Winarsih. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan
- Rohman, Abd. 2017. *Dasa-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligensi Media.
- Sellang, Kamaruddin. 2019. *Startegi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media Partner
- Sianipar J.P.G. 1988. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

- Stoner, S., James A.F., Edward Freeman and Gilbert, Daniel. 2012. *Management*, New Jersey: Prentice Hall inc.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surabakti, Irfan. 2002. *Sistem Pendukung Keputusan (Decision Support System)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Gie, The Liang. 2000. *Admisintasi Perkantoran Moderen*. Yogyakarta: Liberty
- Gie, The Liang. 1988. *Pemerintahan*. Jakarta: Yayasan Obor
- Trygu. 2020. *Studi Literatur Problem Based Learning untuk masalah Motivasi bagi siswa dalam Belajar Matematika*. Gunungsitoli: Guepedia.
- Wijayanti, Irene Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press
- Creswell, John W. 2014. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. YOGYAKARTA : PUSTAKA PELAJAR

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang tugas kepala daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Walikota Batu Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak
- Undang-undang Negara Republik Indonesia Pasal 2 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak

C. Jurnal

- Sasmito, Cahyo & Nabunome, Adelvia. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan Pada Pln-Rayon Soe Di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan). Jurnal Reformasi. Unitri Malang. Vol.8. No. 2 P-ISSN: 2088-7469. E-ISSN: 2407-68642: 139-140
- Afrizal, Chandy. 2017. Pelaksanaan Kebijakan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Kota Bandar Lampung, Journal of Human Resource Planing, p 143-190.
- Yudha, Fernandes & Firdausi, Firman. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Unitri Malang. Vol.6. No. 2. ISSN 2442-6962: 76-78
- Ratna, Ria. 2014. Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Unitri Malang. Vol. 7 No. 2. ISSN 2442-6962: 158-161
- Irenes, Maria Melcilin. 2019. Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Unitri Malang. Vol.8 No. 4. ISSN 2442-6962: 274-276
- Arista, Windi Dwi. 2019. Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Badung. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial. Universitas Pendidikan Nasional. Vol.3 No. 1. ISSN: 2581-2424: 62-63

D. Skripsi

- Ratna, Ria. 2014. (*Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu*). Skripsi. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

E. Internet

- <https://jatimtimes.com/baca/210736/20200323/062000/inovasi-terus-digalakkan-dispendukcakil-kota-batu-mulai-mobil-senyum-hingga-pelampung-mosgun>
- <https://malangvoice.com/kia-di-kota-batu-perlu-revisi/>
- <https://memontum.com/40169-kia-kota-batu-rampung-revisi-50-lembar>

https://www.kemendagri.go.id/documents/covid-19/BUKU_PEDOMAN_COVID-19_KEMENDAGRI