

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS KARTU IDENTITAS ANAK  
PADA DUKCAPIL KOTA MATARAM)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Setara Satu (S1)

Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram



OLEH:

ANISA FATMAWATI  
NIM. 216130068

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
(STUDI KASUS KARTU IDENTITAS ANAK PADA DUKCAPIL KOTA  
MATARAM)**



Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan dan diajukan kepanitia Ujian  
Skripsi Program Studi Pemerintahan  
Tanggal, , Agustus 2020

Dosen Pembimbing I,



**Dr. H. MUHAMMAD ALI, M.Si**  
NIDN. 0806066801

Dosen Pembimbing II,



**AYATULLAH HADI, S.IP., M.IP.**  
NIDN. 0816057902

Menyetujui:

Program Studi : Studi Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Ketua Program Studi,



**Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP.**  
NIDN. 0816057902

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**  
**(STUDI KASUS KARTU IDENTITAS ANAK PADA DUKCAPIL KOTA**  
**MATARAM)**



Disusun dan diajukan oleh

**ANISA FATMAWATI**  
**216130068**

**PROGRAM STUDI**  
**ILMU PEMERINTAHAN**

Telah dipertahankan dalam Ujian Skripsi Pada tanggal 13 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

**Tim Penguji**

**1. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
**NIDN. 0806066801**

**Ketua (.....)**

**2. Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP.**  
**NIDN. 0816057902**

**Anggota II (.....)**

**3. Drs. H. Darmansyah, M.Si**  
**NIDN.0008075914**

**Anggota III (.....)**

**Mengesahkan,**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Muhammadiyah Mataram**  
**Dekan,**

**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.**  
**NIDN. 0806066801**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram:

Nama : Anisa Fatmawati

NIM : 216130068

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : "Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)"

Menyatakan bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Bukan merupakan duplikat skripsi orang lain dan bahkan jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, 14 Agustus 2020  
Yang Memberi Pernyataan

  
  
  
Anisa Fatmawati  
216130068



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

## UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANISA FATMAWATI  
NIM : 216130068  
Tempat/Tgl Lahir : KEKALIK, 13 APRIL 1998  
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp/Email : 087 757 159 025 / Anisafatmawati694@gmail.com  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
(STUDI KASUS KARTU IDENTITAS ANAK PADA DUKCAPIL  
KOTA MATARAM)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 11 September 2020

Penulis



Anisa fatmawati  
NIM. 216130068

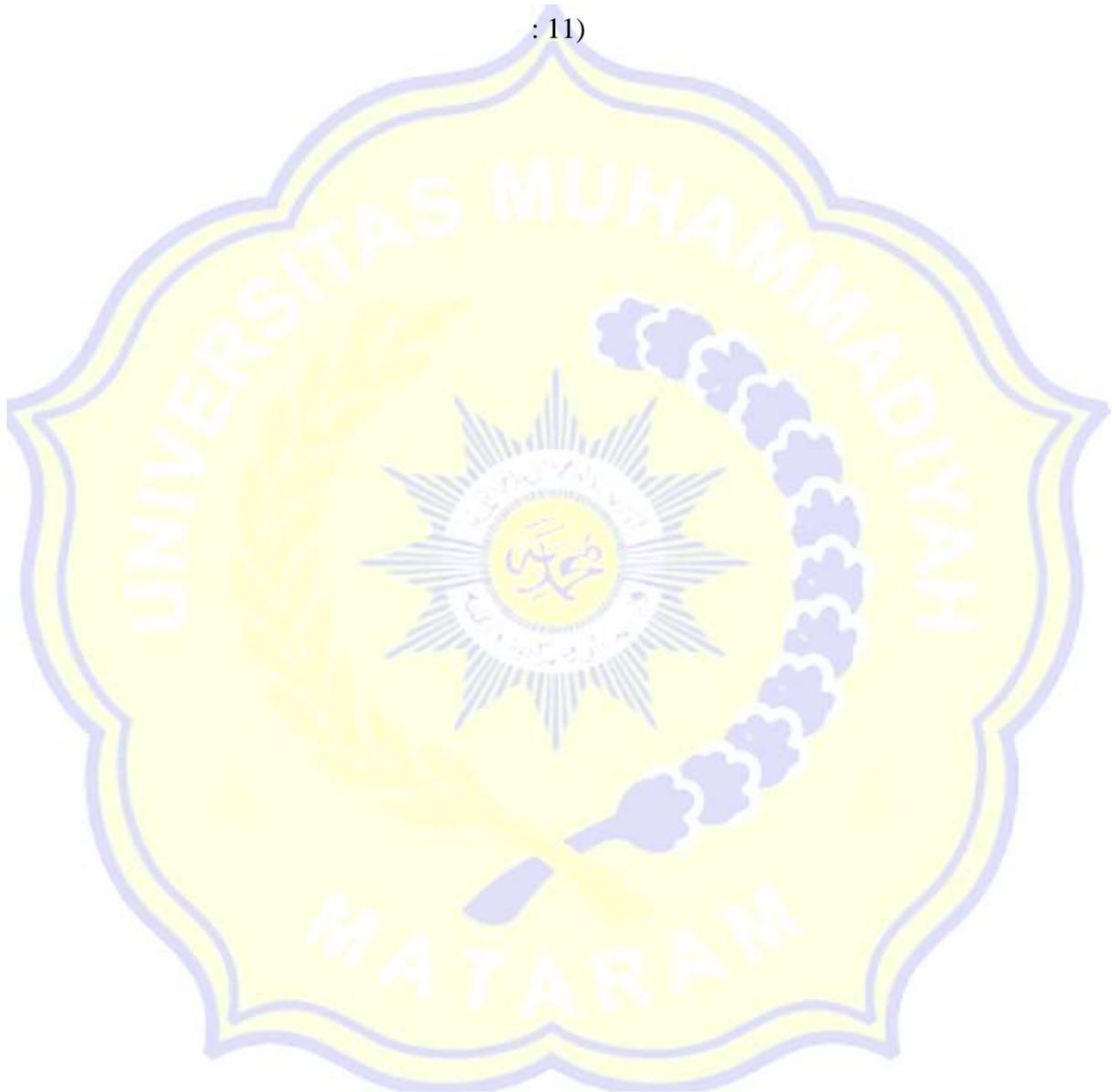
Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

*Motto*

“... Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri ...” (Ar Ra’ad

: 11)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan untuk orang tercinta dan tersayang atas semua dukungannya telah di berikan*

*Ibunda (Fatimah) dan Saudara perempuanku (Indriawati Safitri)*

*Terimakasih karena selalumen jagasaya dalam doa-doa Mamak dan Kakak sertakan,*

*Membiarkan saya mengejar impiansa apa pun itu,*

*Semua pemberian ini tidak akan bisa saya balas, hanya bisa berikan kata lulus buat Mamak dan Kakak*

*Semoga hasil dan perjuangan selama ini bisa membahagiakan Mamak dan Kakak*

*Dan ini kupersembahkan buat semua Keluarga Besar Langsari yang tersayang, terimakasih sudah selalumen berikan dukungan, motivasi, dan omelan sehingga bisa sampai di titik ini*

*(anauhibbukumfillah)*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segalapuji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya penelitiakhirnya dapat menyelesaikan Proposal ini yang berjudul “ **INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS KARTU IDENTITAS ANAK PADA DUKCAPIL KOTA MATARAM) ”** dengan penuh ketercapaian lainnya.

Peneliti menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak. Untuk itulah penulis ingin berterima kasih sebesar-besarnya dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak terkait.

Dengan selesainya penulisan Skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang tiada tara untuk orang tua penulis, Mamak Fatimah yang telah menjadi orang tuaterhebat yang selalumemberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas. Untuk saudariku tercinta Indriawati Safitri serta tak lupa keponakanku tercinta Adiba Latifa terima kasih atas kasih sayang, dukungan dan senantiasa menemani penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

Terimakasih juga kepada Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Ayatullah Hadi, S.IP, M.IP selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dukungan, arahan dan bimbingannya selama penyusunan dan penulisan proposal.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram beserta para staf dan jajarannya
3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP, M.IP selaku Ketua Prodi Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama penelitian skripsi ini.
5. Bapak Ayatullahadi, S.IP, M.IP selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penelitian skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. Darmansyah., M.Si selaku dosen penetral yang telah memberikan arah dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Para dosen Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.
8. Seluruh staf Akademik FISIP Universitas Muhammadiyah Mataram telah membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama penuliskuliah.
9. Terima kasih Keluarga Besar Langsari yang selalu memberikan suport dan selalu memberikan doa terbaik buat penulis.
10. Terima kasih untuk saudara-saudara ku (Bik Nen, Bik Luq, Mas Angga, Galang, Kak Er, Kak Muli, Kak Man) yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan fasilitas kepada penulis saat menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih untuk “Barbados Squad” ( Silmi , Dinda, Endah, Kurnia, dan Dandi) atas bantuan dan masukan yang diberikan dalam proses pembuatan skripsi ini.
12. Terima kasih untuk sahabat-sahabat terbaik yaitu (Irna Wati, Emma Andriani, Dika Sapriyan, dan Ayu Diana) yang selalu memberikan support kepada penulis dari baru mulai kuliah sampai selesai menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada Seseorang yang saat ini selalu mensupport, selalu membantu penulis dalam menyelesaikan pembuatan skripsi, serta terimakasih atas fasilitas yang selalu diberikan selama menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman seperjuangan selama perkuliahan “Governance B” dari 2016-2020 yang tidak dapat dituliskan satu persatu terimakasih atas segala

bantuan dan perhatian kalian selama perkuliahan, semoga cita-cita kita bersama dapat tercapai, sukses untuk kalian semua dan semoga dihindarkan dari status pengangguran.

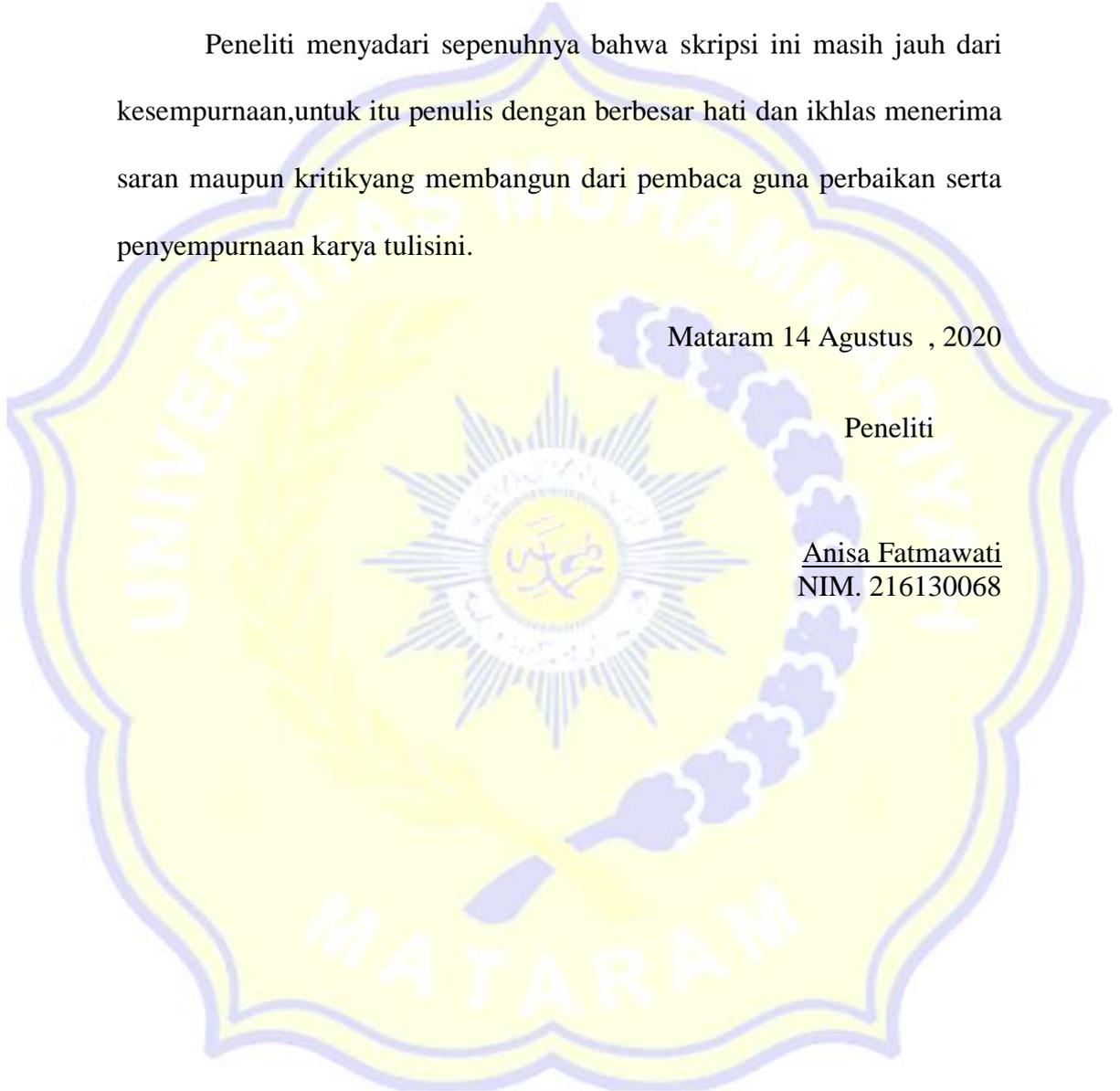
15. Terimakasih kepada tim KKN Parado Wane yang telah memberikan semangat dan selalu memberikan motivasi kepada penulis.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini.

Mataram 14 Agustus , 2020

Peneliti

Anisa Fatmawati  
NIM. 216130068



## ABSTRAK

### INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI KASUS KARTU IDENTITAS ANAK PADA DUKCAPIL KOTA MATARAM)

Oleh :

**Anisa Fatmawati.,S.IP**

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya.. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Peraturan menteri dalam negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang kartu identitas anak pasal 1 ayat (7) yang berbunyi : Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota bahwa pada saat ini anak berusia dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegritasi dengan sistem informasi dan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di DUKCAPIL Kota Mataram pada kasus Pelayanan Kartu Identitas Anak. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu Teori Inovasi diungkapkan oleh Muluk. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pada pelayanan KIA di DUKCAPIL Kota Mataram melakukan berbagai inovasi dalam segi pelayanan publik. Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan yang bertujuan agar masyarakat sadar akan pentingnya KIA bagi anak-anak mereka. Kegiatan terobosan yang dilakukan berupa : (1) Melakukan kerjasama dengan pelaku-pelaku usaha yang ada di kota mataram, (2) Melakukan pelayanan keliling (Goes To Lingkungan), (3) Membuatkan anak yang baru lahir KIA bersamaan dengan pembuatan KK baru dan Akta kelahiran.

**Kata Kunci : Kartu Identitas Anak (KIA)**

ABSTRACT

**PUBLIC SERVICE INNOVATION IN POPULATION ADMINISTRATION  
(A CASE STUDY OF CHILD IDENTITY CARD AT THE POPULATION  
AND CIVIL REGISTRATION OFFICE, MATARAM)**

by:  
**Anisa Fatmawati., S.IP**

Public service is a benchmark of government performance felt by the people directly. Law Number 25 in 2009 stated that excellent service is service that is fast, easy, definite, inexpensive, and accountable. Minister of Home Affairs Regulation Number 2 of 2016, concerning child identity cards, article 1 paragraph (7) explained: Child Identity Card, abbreviated as CIC, is the child's official identity as a self-identity for children who are less than 17 years old, and unmarried issued by the Population and Civil Registration Office in Regency/City. This study aimed to determine the innovation of public services at the Population and Civil Registration office of Mataram, on the case of Child Identity Card services. This research used Muluk innovation theory. This research was descriptive qualitative.

The results showed that Child Identity Card (CIC) servants at the Population and Civil Registration office of Mataram carried out various public service innovations, including (1) collaboration with business actors in Mataram city, (2) mobile servants (Goes to the village), (3) and to make a new-born child card along with a new Family Card and birth certificate. Thus, the community is aware of the importance of Child Identity Card (CIC) for children.

**Keywords: Child Identity Card (CIC)**



## DAFTAR ISI

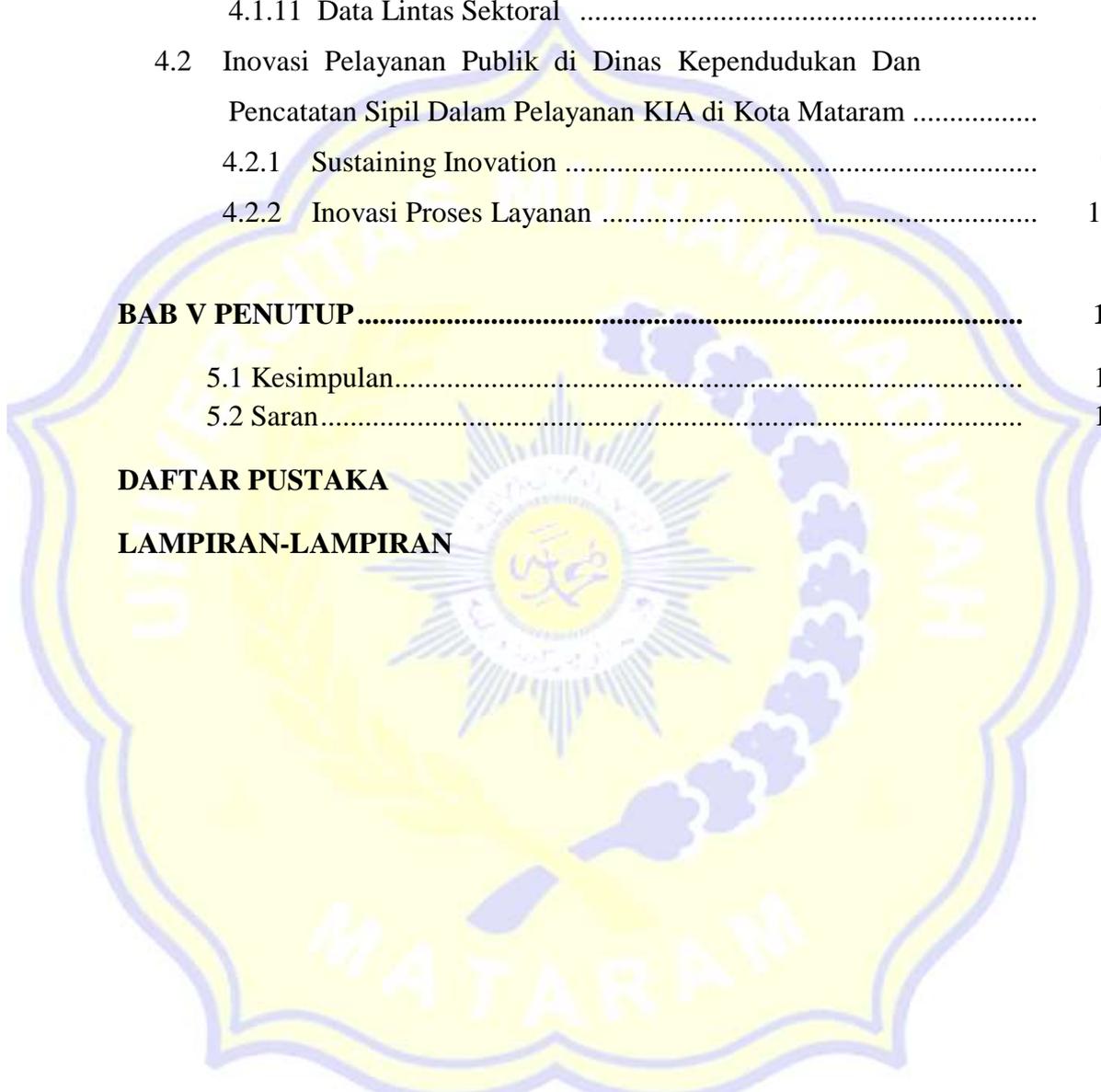
	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BERSEDIA DI PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Teori Inovasi .....	16
2.2.1 Pengertian Inovasi .....	16
2.2.2 Aspek-Aspek Inovasi .....	19
2.2.3 Tipologi Inovasi .....	20
2.3 Teori Pelayanan Publik .....	22
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	22
2.3.2 Asas Pelayanan Umum .....	24
2.3.3 Pengertian Publik .....	25
2.3.4 Pengertian Pelayan Publik .....	26

2.3.5 Prinsip Pelayanan Publik .....	28
2.4 Tinjauan Tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	30
2.5 Tinjauan Tentang Kartu Identitas Anak (KIA) .....	31
2.5.1 Pengertian Kartu Identitas Anak (KIA).....	32
2.5.2 Jenis-Jenis Kartu Identitas Anak (KIA) .....	33
2.5.3 Tujuan Dan Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) .....	33
2.5.4 Strategi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) .....	34
2.6 Kerangka Pemikiran.....	35
2.7 Definisi Konseptual .....	37
2.8 Definisi Operasional .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	39
3.2 Lokasi Penelitian.....	39
3.3 Teknik Penentuan Narasumber .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Jenis Data .....	43
3.6 Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	46
4.1.1 Profil Kantor Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram .....	46
4.1.2 Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	47
4.1.3 Gambaran Umum Kota Mataram .....	48
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram .....	51
4.1.5 Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram .....	52
4.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	56
4.1.7 Program Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	57

4.1.8 Sumber Data .....	61
4.1.9 Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	76
4.1.10 Kepemilikan Dokumen .....	80
4.1.11 Rekapitulasi Kegiatan Administrasi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram .....	84
4.1.11 Data Lintas Sektoral .....	89
4.2 Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan KIA di Kota Mataram .....	99
4.2.1 Sustaining Inovation .....	99
4.2.2 Inovasi Proses Layanan .....	106
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	109

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Definisi Operasional .....	38
4.1 Jenis Pelayanan di Dukcapil Kota Mataram .....	55
4.2 Data Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.3 Rasio Ketergantungan .....	67
4.4 Usia Penduduk Kota Mataram Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama .....	72
4.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Golongan Darah .....	73
4.7 Jumlah Penduduk Kota Mataram Berdasarkan Status Perkawinan .....	74
4.8 Jumlah Persentase Status Perkawinan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
4.9 Kepemilikan Kartu Keluarga .....	79
4.10 Jumlah Penduduk dan Persentase Berdasarkan Kepemilikan AktaKelahiran Per Kecamatan .....	82
4.11 Jumlah Penduduk dan Persentase Berdasarkan Kepemilikan Akta .....	83
4.12 Jumlah Penduduk dan Persentase Berdasarkan Kepemilikan Akta Perceraian Per Kecamatan .....	83
4.13Jumlah Penduduk dan Persentase Berdasarkan Kepemilikan Akta Kematian Per Kecamatan .....	84
4.14Jumlah Penduduk dan Persentase Berdasarkan Kepemilikan Kartu Keluarga Per Kecamatan .....	84
4.15 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tenaga Kerja .....	85
4.16 Jumlah Penduduk Berdasarkan Persentase Dalam Tenaga Kerja .....	86
4.17 Jumlah Penduduk Berdasarkan Status Perkawinan.....	88

4.18 Angka Spesifik Perkawinan Penduduk di Kota Mataram .....	89
4.19 Jumlah Penduduk Kota Mataram Berdasarkan Pendidikan .....	90
4.20 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	92
4.21 Jumlah laporan Pengaduan .....	94

### DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pikir .....	36
4.1 Peta Kota Mataram.....	49
4.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.....	57
4.3 Peta Kota Mataram .....	62
4.4 Grafik Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.5 Laju Pertumbuhan Penduduk .....	69
4.6 Persentase Umur Berdasarkan Indikator Kesehatan .....	75
4.7 Data Child Women Ratio (CWR) .....	76
4.8 Persentase Indikator Pendidikan .....	78
4.9 Diagram Kepala Keluarga per Kecamatan di Kota Mataram .....	79
4.10 Respon Penduduk Kota Mataram Berdasarkan Umur .....	93
4.11 Pelayanan Keliling Pelayanan KIA di Kota Mataram .....	96
4.12 Skema Pelayanan KIA Kota Mataram .....	98
4.13Tanda Tangan Pengesahan Kerja Sama dengan Pelaku Usaha yang ada di Kota Mataram .....	101

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat.

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) akhirnya memberlakukan Kartu Identitas Anak (KIA) yang diharapkan menjadi kartu identitas bagi anak. Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) bekerjasama dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk mensosialisasikan pembuatan kartu identitas anak (KIA). Sejak program ini dimunculkan, berbagai pandangan dan tanggapan sudah mulai mengemuka dalam rangka mengkritisinya. Sebagian kalangan menganggap bahwa program ini sangat penting. Namun demikian, sebagian lagi memandang bahwa program ini tidak memiliki alasan yang kuat untuk diterapkan. Berbagai pandangan tersebut semestinya mampu dilihat pemerintah sebagai masukan dalam rangka mematangkan kebijakan ini.

Dasar hukum Pencatatan Kependudukan diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, beserta peraturan pelaksanaannya, yaitu Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 serta Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Khusus daerah Kota Mataram juga diatur didalam Peraturan Daerah Kota Mataram No. 2 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Walikota Mataram No. 39 Tahun 2009 tentang

Administrasi Kependudukan. Landasan hukumnya jelas, demikian pula pedoman teknis seperti tercantum dalam peraturan pelaksanaannya.

Dalam hal tersebut, penduduk diwajibkan untuk mendaftarkan diri dan melaporkan peristiwa yang dialami baik mereka maupun beserta keluarganya melalui Pendaftaran Penduduk yang meliputi kegiatan pencatatan dan pelaporan data kependudukan yang terdiri dari kelahiran, perkawinan, perpindahan, dan kematian penduduk serta statistik kependudukan lainnya yang dilakukan mulai dari tingkat desa/kelurahan hingga tingkat provinsi. Sedangkan Instansi Pelaksananya dilakukan oleh pemerintah daerah disetiap provinsi akan mencatat laporan penduduk tersebut melalui proses Pendaftaran Penduduk.

Dalam Pasal 1 ayat (10) Undang–Undang No.23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan menjelaskan yang dimaksud dengan Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kedudukan anak adalah sebagai generasi muda yang akan meneruskan cita-cita bangsa, calon-calon pemimpin bangsa di masa mendatang juga sebagai sumber harapan bagi generasi terdahulu, anakanak perlu mendapatkan perlindungan agar memperoleh kesempatan seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara baik , baik secara rohani, jasmani dan sosial.

Perlindungan anak merupakan usaha dan kegiatan seluruh lapisan masyarakat dalam berbagai kependudukan dan peranan. Anak-anak juga merupakan bagian dari warga negara Indonesia yang mana mereka harus diberikan perlindungan dan hak untuk memiliki identitas sesuai dengan amanah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam pasal 28 a sampai j mengenai pemenuhan Hak Asasi Manusia. Identitas anak merupakan alat bukti sah yang menunjukkan bahwa saja mereka adalah penduduk yang terdata secara resmi sehingga setiap kepentingan akan fasilitas public anak akan terpenuhi dan merasa terlindungi. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Maka hakikatnya negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan serta pengakuan terhadap penentuan pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh setiap penduduknya.

Sebagai wujud implementasi pemerintah untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya, maka pemerintah melakukan program pendataan penduduk. Pemerintah menunjuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai lembaga penyelenggara pencatatan dan pendataan. Upaya pendataan penduduk bertujuan untuk meningkatkan akurasi jumlah penduduk, karena melalui pendataan penduduk, negara dapat mengetahui jumlah penduduk yang dimilikinya. Merencanakan pembangunan negara dengan lebih baik sesuai dengan data penduduk dan kebutuhan penduduk yang dimilikinya, memahami komposisi penduduk di suatu wilayah dengan baik, dapat memahami laju pertumbuhan penduduk yang terjadi di negaranya baik angka kelahiran dan kematian. Pendataan penduduk ini penting

guna mendata seluruh masyarakat dengan kategori, mulai dari usia, jenis kelamin, tempat tinggal, suku, ras dan lainnya.

Pendataan penduduk di Indonesia masih terdapat beberapa masalah, pendataan penduduk di anggap kurang akurat khususnya pendataan bagi penduduk yang belum memasuki usia 17 tahun atau yang disebut dengan anak. Agar pendataan penduduk lebih akurat khususnya bagi penduduk yang berusia kurang dari 17 tahun, maka Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) akhirnya mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), yang mana melalui peraturan tersebut setiap anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah wajib untuk memiliki kartu identitas anak yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dalam system informasi dan administrasi kependudukan.

Pemberian identitas kepada anak diharapkan akan mendorong peningkatan pendataan, demi terwujudnya perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Pemberian kartu identitas anak (KIA) juga merupakan wujud pemerintah dalam memenuhi hak konstitusional anak, karena pada dasarnya setiap anak berhak atas suatu nama sebagai suatu identitas bahkan mendapatkan pengakuan kewarganegaraan. Maka setiap anak yang memiliki akta dan juga kartu identitas anak akan terintegrasi secara administrasi kependudukan dan terlindungi hak-haknya secara administrasi.

Kendati Peraturan Menteri Dalam Negeri ini sudah berlaku semenjak tahun 2016, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara persis apa yang mendasari pemerintah untuk memunculkan program ini, namun pemerintah sudah terlanjur memberlakukan program kartu identitas anak (KIA) melalui sejumlah regulasi. Selain itu sosialisasi mengenai program kartu identitas anak dirasakan masih minim dan bahkan kurang memiliki gema di

masyarakat, dan masyarakat masih terlihat bingung dengan fungsi dari kepemilikan kartu identitas anak (KIA). Sebagaimana masyarakat masih banyak yang acuh dengan program pemerintah mengenai kartu identitas anak (KIA), dan berpendapat bahwa hanya menambah pusing urusan administrasi kependudukan.

Selain masyarakat yang belum cukup populer dengan program kartu identitas anak (KIA), ini juga terkait kesiapan masing-masing Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di setiap tingkat Kabupaten/Kota untuk dapat memfasilitasi dan mensosialisasikan program pemerintah mengenai Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA) sehingga dapat terlaksana secara efektif. Dengan latar belakang masalah tersebut peneliti disini tertarik melakukan penelitian, sejauh mana program kartu identitas anak sudah berjalan dengan judul penelitian **“Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pelayanan Kartu Identitas Anak pada Dukcapil Kota Mataram)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut **“Bagaimana inovasi pelayanan publik di bidang administrasi Kependudukan dalam pelayanan Kartu Identitas Anak pada Dukcapil Kota Mataram ?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini maka tujuan hendak dicapai adalah untuk mengetahui ,inovasi pelayanan publik di bidang administrasi Kependudukan dalam pelayanan Kartu Identitas Anak pada Dukcapil Kota Mataram

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini pada intinya berhubungan dengan upaya pengumpulan data dan informasi mengenai sejauh mana pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan amanah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016, dalam ruang yang dibatasi yaitu penelitian terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram. Adapun manfaat yang diterapkan dalam penelitian adalah sebagai berikut ;

### 1. Manfaat Akademis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

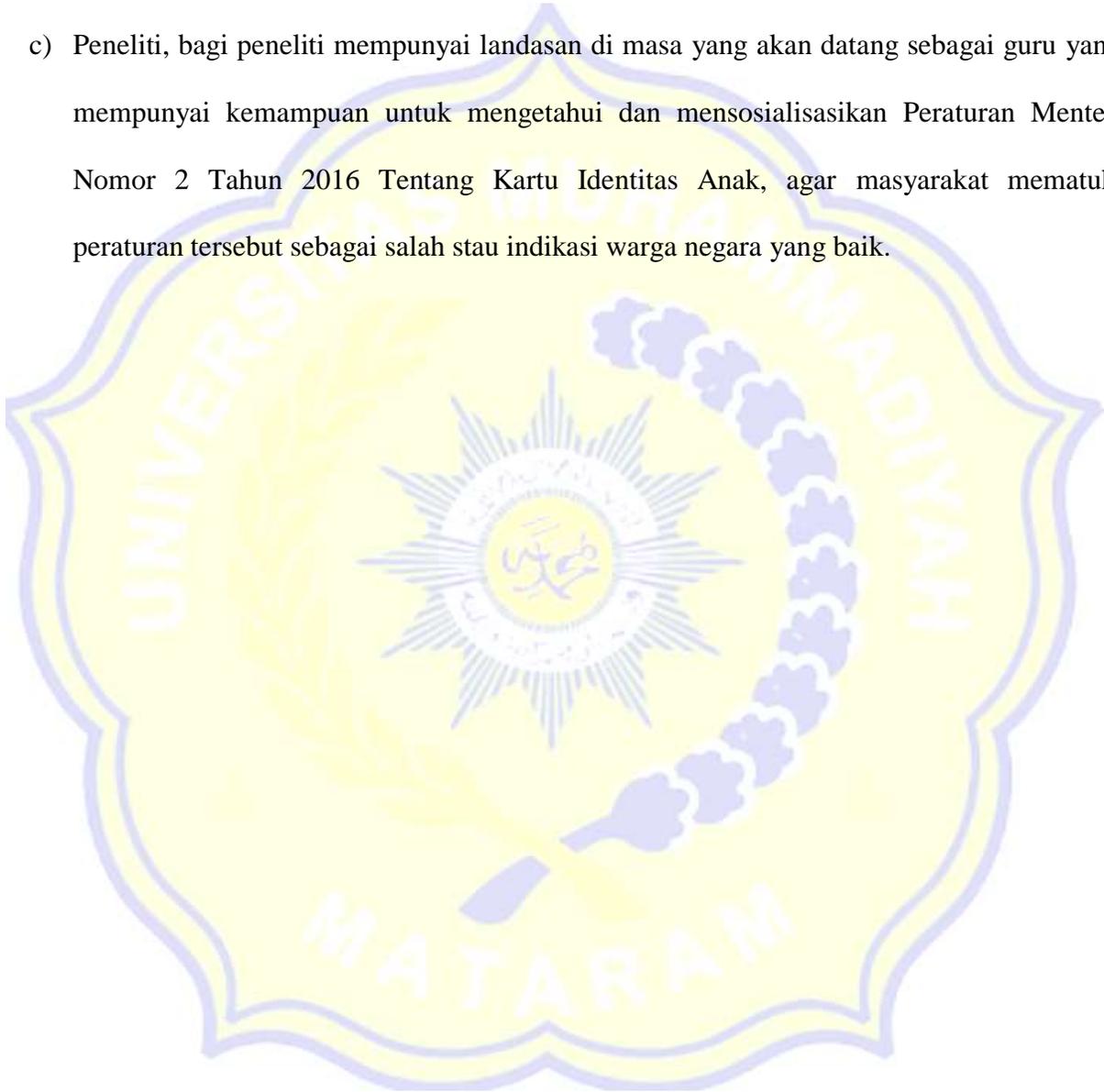
### 2. Manfaat teoritis

- a) Bagi peneliti, untuk meningkatkan wawasan berfikir dan pengalaman tentang aplikasi ilmu yang penulis dapatkan selama di bangku perkuliahan, selain itu juga menjadi bahan masukan untuk meningkatkan pengetahuan khususnya mengenai penerapan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 di wilayah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram dalam mensosialisasikan kartu identitas anak (KIA).
- b) Sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang sejenis di masa yang akan datang.
- c) Berkontribusi di dalam bidang pemerintahan , khususnya dalam mengetahui pelaksanaan peraturan menteri dalam negeri tentang kartu identitas anak serta dapat mensosialisasikannya kepada masyarakat luas.

### 3. Manfaat Praktis

- a) Bagi perguruan tinggi di program studi, dapat menambah khasanah karya ilmiah di Universitas Muhammadiyah Mataram dan untuk program studi ilmu pemerintahan dapat di jadikan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

- b) Bagi masyarakat, sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan studi terhadap program pemerintah mengenai pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram
- c) Peneliti, bagi peneliti mempunyai landasan di masa yang akan datang sebagai guru yang mempunyai kemampuan untuk mengetahui dan mensosialisasikan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak, agar masyarakat mematuhi peraturan tersebut sebagai salah satu indikasi warga negara yang baik.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Karya Terdahulu

Adapun tulisan yang hampir sama atau bahkan mirip dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Peneliti	Metode	Kesimpulan	Persamaan dan Perbedaan
1.	<i>Koordinasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung Dan RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo)</i>	Adi Suryo Gumilar	Metode penelitian Deskriptif Kualitatif	Koordinasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandarlampung dengan RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo dalam program kerjasama <i>Three In One</i> sudah berjalan dengan baik sesuai dengan teknik-teknik Koordinasi menurut Koontz dan Donnley. Bentuk Koordinasi Disdukcapil Kota Bandarlampung dengan RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo dalam program <i>Three In One</i> adalah koordinasi horizontal yaitu koordinasi horizontal Interrelated adalah koordinasi antar badan (instansi), unit-unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan	Persamaan nya yang terdapat adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Kartu Identitas Anak (KIA) yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun perbedaan yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu Peneliti Adi Suryo Gumilar lebih memfokuskan penelitian ke RSUD Dr.A. Dadi Tjokrodipo.

				yang lain saling bergantung atau mempunyai ikatan baik, cara intern atau ekstern yang levelnya setaraf.	
2.	<i>Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung</i>	Achni Sutopo	Metode penelitian Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di Dindukcapil Kabupaten Temanggung ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain ialah masalah sarana prasarana yang kurang memadai.	Persamaan yang ada di dalam kedua penelitian tersebut terdapat pada Pelayanan Publik yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dan memiliki perbedaan yaitu masalah kesadaran dari masyarakat yang masih sering lalai dalam hal berkas-berkas penting yang menjadi syarat permohonan pelayanan.
3.	<i>Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo</i>	Mohamad Yanuar Pratama	Metode penelitian Deskriptif Kualitatif	Dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi <i>smart card</i> ini sudah bisa diterima masyarakat dan dapat berjalan dengan baik. Khususnya bagi para pemohon yang telah memiliki <i>smart card</i> , dapat dilihat dan dianalisis menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers, yaitu: <i>Relative advantage</i> atau keuntungan relatif, <i>Compatibility</i> atau kesesuaian, <i>Complexity</i> atau kerumitan, <i>Triability</i> atau	Dalam Penelitian ini terdapat kesamaan yang membahas tentang suatu inovasi pelayanan publik dalam instansi pemerintahan. Dan terdapat perbedaan yaitu lokasi penelitian yang berbeda.

				kemungkinan, <i>Compatibility</i> atau kemudahan.	
4.	<i>Inovasi Pelayanan Publik PT. Pos Indonesia (Persero) Dalam Menghadapi Era Teknologi Informasi (Studi Pada Kantor Pos Kota Malang)</i>	Farida Rahmawati Az Zahra <sup>7</sup>	Metode penelitian Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor pos Malang yaitu Inovasi Produk dan pelayanan, Inovasi Proses dan Inovasi Bisnis.	Dalam Penelitian ini terdapat kesamaan yang membahas tentang inovasi pelayanan publik. Dan terdapat perbedaan yaitu lokasi penelitian yang berbeda.
5.	<i>Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju</i>	Zahra A. R.	Metode penelitian Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten mamuju secara umum telah berjalan dengan cukup baik dengan berbagai kekurangan yang juga perlu diperbaiki. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek observasi penelitian yang meliputi; Pelayanan administrasikependudukan, Prosedur pelayanan, dan Manajemen pelayanan.	Persamaan yang terdapat di dalam penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil. Namun juga memiliki perbedaan penelitian yaitu, yang dimana peneliti Zahra A.R. lebih memfokuskan dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sedangkan peneliti lebih memfokuskan ke Kartu Identitas Anak (KIA).

Tabel penelitian terdahulu di atas dapat dideskripsikan sebagai berikut:

*Pertama*, penelitian Adi Suryo Gumilar. **“KOORDINASI PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**

**SIPIIL KOTA BANDARLAMPUNG DAN RSUD DR. A. DADI TJOKRODIPO)”** tahun 2018 Metode yang digunakan adalah Metode penelitian Deskriptif Kualitatif . Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa koordinasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandarlampung dengan RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo dalam program kerjasama *Three In One* sudah berjalan dengan baik sesuai dengan teknik-teknik Koordinasi menurut Koontz dan Donnley.

Bentuk Koordinasi Disdukcapil Kota Bandarlampung dengan RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo dalam program *Three In One* adalah koordinasi horizontal yaitu koordinasi horizontal Interrelated adalah koordinasi antar badan (instansi), unit-unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling bergantung atau mempunyai ikatan baik, cara intern atau ekstern yang levelnya setaraf. Persamaan nya yang terdapat dalam penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Kartu Identitas Anak (KIA) yang di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun perbedaan yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu Peneliti Adi Suryo Gumilar lebih memfokuskan penelitian ke RSUD Dr.A. Dadi Tjokrodipo.

*Kedua*, penelitian Achni Sutopo dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL KABUPATEN TEMANGGUNG”** pada tahun 2017, penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di Disdukcapil Kabupaten Temanggung ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain ialah masalah sarana prasarana yang kurang memadai. Persamaan yang

ada di dalam kedua penelitian tersebut terdapat pada Pelayanan Publik yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dan memiliki perbedaan yaitu masalah kesadaran dari masyarakat yang masih sering lalai dalam hal berkas-berkas penting yang menajadi syarat permohonan pelayanan.

*Ketiga*, penelitian Mohamad Yanuar Pratama “**Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo**” pada tahun 2017 dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan Metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi *smart card* ini sudah bisa diterima masyarakat dan dapat berjalan dengan baik. Khususnya bagi para pemohon yang telah memiliki *smart card*, dapat dilihat dan dianalisis menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers, yaitu: *Relative advantage* atau keuntungan relatif, *Compatibility* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan, *Compatibility* atau kemudahan. Dalam Penelitian ini terdapat kesamaan yang membahas tentang suatu inovasi pelayanan publik dalam instansi pemerintahan. Dan terdapat perbedaan yaitu lokasi penelitian yang berbeda.

*Keempat*, peneliti Farida Rahmawati Az Zahra “**Inovasi Pelayanan Publik PT. Pos Indonesia (Persero) Dalam Menghadapi Era Teknologi Informasi (Studi Pada Kantor Pos Kota Malang)**” Pada tahun 2016, Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor pos Malang yaitu Inovasi Produk dan pelayanan, Inovasi Proses dan Inovasi Bisnis. Inovasi produk dan pelayanan yaitu pengembangan produk dan pelayanan yang sudah ada, produk yang dikembangkan oleh Kantor pos malang adalah Filatelli, Admailpos, EMS, Suratpos, Paketpos, Fund Distribution, Wesel dan Pospay, sedangkan pelayanan yang dikembangkan yaitu kantor pos membuka wadah bagi masyarakat untuk memberikan sarannya bagi masukan dan penilaian

Kantor pos, serta kantorpos telah membuka loket hingga 13 loket dan memperpanjang waktu pelayanan hingga pukul 22.00. Dalam Penelitian ini terdapat kesamaan yang membahas tentang inovasi pelayanan publik. Dan terdapat perbedaan yaitu lokasi penelitian yang berbeda.

*Kelima*, peneliti Zahra A. R. “**Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju**” Pada tahun 2014 Metode yang digunakan adalah metode Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk secara umum belum maksimal sehingga masih perlu di optimalkan. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek observasi penelitian yang meliputi; Pelayanan administrasi kependudukan, Mekanisme dan prosedur pelayanan, serta Manajemen pelayanan. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju yaitu faktor pendukung antara lain; tersedianya anggaran yang memadai, Adanya komitmen pemerintah (Pemda) yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, dan Kebijakan peraturan daerah sebagai acuan pelayanan publik. Persamaan yang terdapat di dalam penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil. Namun juga memiliki perbedaan penelitian yaitu, yang dimana peneliti Zahra A.R. lebih mengkhususkan dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Sedangkan peneliti lebih memfokuskan ke Kartu Identitas Anak (KIA).

## **2.2 Teori Inovasi**

### 2.2.1 Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi.

Inovasi menurut Said dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan.

Menurut Hamel, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Sumber: <http://kbbi.web.id/inovasi>), Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Terdapat dua kategori inovasi yang diungkapkan oleh Muluk (2008:47-48), yaitu sebagai berikut:

a. *Sustaining Innovation* (Inovasi Terusan)

b. *Discontinues Innovation* (Inovasi Terputus)

Level Inovasi Menurut Mulgan & Albury (Dalam Muluk, 2008:46) terdapat tiga level inovasi, yaitu:

a. Inovasi Inkremental

b. Inovasi Radikal

c. Inovasi Transformatif

Tipologi Inovasi Sektor Publik Menurut Muluk (2008:44-45) terdapat lima tipologi inovasi sektor publik, yaitu:

a. Inovasi Produk Layanan

b. Inovasi Proses Layanan

c. Inovasi Metode Layanan

d. Inovasi Kebijakan

e. Inovasi Sistem

Berdasarkan definisi yang terdapat dalam Undang – Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi diartikan sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Berdasarkan beberapa pemaparan definisi inovasi tersebut dapat

dilihat bahwasannya inovasi tidak sebatas hanya pada pemanfaatan teknologi baru saja, tetapi juga lebih luas daripada itu meliputi inovasi produk baru, proses baru, bentuk layanan baru sehingga terlihat ada pembaharuan dalam penyelenggaraan organisasi.

Inovasi menjadi sesuatu yang sangat urgen dalam penyelenggaraan organisasi swasta maupun pemerintahan. Inovasi dalam lingkup pemerintahan merupakan sebuah keharusan mengingat dewasa ini tuntutan akan peningkatan kinerja instansi pemerintah sangat masif dilakukan oleh masyarakat. Masyarakat menuntut perbaikan kinerja pemerintah dalam segala bidang, terutama dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik dinilai sebagai praktik penyelenggaraan pemerintahan yang paling urgen karena bersentuhan langsung dengan masyarakat. Inovasi merupakan salah satu pilihan yang hadir sebagai solusi untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat.

### **2.2.2 Aspek-Aspek Inovasi**

Dalam menilai sebuah inovasi harus juga diperhatikan beberapa aspek penting yang menandakan bahwa organisasi tersebut telah melaksanakan inovasi. Dalam pelaksanaan inovasi harus ada lima hal penting yang melekat pada inovasi yakni pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru.

Inovasi merupakan produk pemikiran baru/pengetahuan yang kehadirannya dalam masyarakat diharapkan mampu mengarahkan perubahan paradigma penyelenggaraan organisasi tertentu dengan mengedepankan kualitas. Inovasi dalam perspektif yang lebih luas juga dapat terlihat sebagai sebuah cara yang telah didesain untuk menyelesaikan persoalan dalam

masyarakat ataupun memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah inovasi mengarah pada obyek baru bagi penerima inovasitersebut, baik obyek yang nampak secara fisik maupun obyek yang tidak nampak secara fisik. Perlu diketahui bahwa inovasi identik dengan kemajuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Semua jenis inovasi lahir dari ide dan pemikiran secara ilmiah. Penciptaan inovasi juga telah melalui banyak proses dan tahapansampai dengan inovasi tersebut diterima dan dilaksanakan. Inovasi adalah sebuah konsep yang berasal dari pengkajian secara sistematis yang sepenuhnya bekerjadengan kesadaran dan kesengajaannya.

### **2.2.3 Tipologi Inovasi**

Proses inovasi bersifat kompleks dan tidak sesederhana mengemukakan pandangan atau pendapat tentang sesuatu yang baru. Penciptaan inovasi dalam sektor pemerintahan harus dilandasi oleh beberapa acuan penting seperti proses politik, kualitas yang akan dihasilkan, kebijakan dan lain-lain. Menciptakan inovasi memang harus pandai melihat situasi dan kondisi tersebut, sehingga ketika inovasi tersebut telah diciptakan, maka asas kemanfaatannya dapat dirasakan oleh semua elemen masyarakat. Sebuah inovasi dalam penerapannya dikatakan sukses apabila inovasi tersebut menampilkan kreasi dan pembaharuan yang terletak pada prosesnya, produk yang dihasilkan, sistem pelayanannya, dan metode pelayanan baru yang diberikan dalam upaya untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi. Oleh karena itu maka inovasi dapat dilihat sebagai sesuatu yang kompleks dan meliputi banyak aspek serta bukan hanya terpaku terhadap sesuatu yang dianggap baru.

Inovasi bukan hanya dalam lingkup produk dan pelayanan semata. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal

dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut. Adapun jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut yakni inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode pelayanan, inovasi strategi kebijakan dan inovasi sistem. (Muluk 2008:44-45)

Inovasi produk dimulai dengan perubahan desain dan produk suatu layanan yang telah terlihat perbandingan antara produk yang lama dan yang baru. Biasanya dalam produk layanan yang baru berisi kekurangan yang ada pada produk sebelumnya, ataupun proses penyempurnaan terhadap produk sebelumnya yang dinilai kurang menarik. Selanjutnya inovasi proses yang mengarah pada perubahan kualitas yang baik secara berkelanjutan dan adanya keterkaitan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi. Inovasi proses juga merujuk pada pergeseran sistem kerja menuju arah yang lebih efektif dan efisien.

Yang selanjutnya adalah inovasi metode pelayanan yang berkaitan dengan adanya perubahan baru dalam pola hubungan yang akan dilaksanakan oleh pemberi layanan dan penerima layanan. Inovasi dalam metode pelayanan biasanya dikaitkan dengan pembaharuan pelayanan menggunakan penerapan teknologi untuk efektifitas dan efisiensi pelayanan. Inovasi yang keempat adalah inovasi strategi atau kebijakan. Inovasi ini merujuk pada perubahan dalam aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga terkait dengan antisipasi terhadap permasalahan yang akan muncul sehingga diperlukan strategi dan kebijakan baru. Dan inovasi yang terakhir yakni inovasi Sistem yang berkaitan dengan pembaharuan dalam jaringan konektivitas dan relasi penyedia layanan dengan pihak lain dalam mendukung perubahan pengelolaan dan kemajuan organisasi.

## 2.3 Teori Pelayanan Publik

### 2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti apa yang dilaksanakan pada instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Seperti yang dikemukakan oleh (Agung Kurniawan, 2005:6) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.

Pendapat lain seperti yang dijelaskan (Kotler dalam Sampara Lukman 2000:4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. (Moenir, 2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

- a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya menerbitkan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan :

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat, dan jelas.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Memiliki kedisiplinan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu :*Pertama*, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. *Kedua*, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan

pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

### **2.3.2 Asas Pelayanan Umum**

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan undang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum diupayakan memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adalah adanya publik interest atau kepentingan umum harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakan dan harus mengambil keputusan.

### **2.3.3 Pengertian Publik**

Publik bukan merupakan kata yang asing bagi kita. Hampir di berbagai media kita melihat dan mendengar kata publik. Kata kunci publik sebenarnya identik dengan khalayak atau masyarakat, namun banyak definisi publik yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya akan dikemukakan sebagai berikut ;

Publik didefinisikan oleh Cutlip, Center dan Broom (Cutlip,2006) sebagai unit social yang terdiri dari semua pihak yang terlibat mengenali problem bersama yang akan mereka cari solusinya bersama-sama.

Kriyantono (2012) mendefinisikan publik sebagai sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal. Menurut Gruth & Marsh dalam Estawara (2012) mendefinisikan publik sebagai :*“Any group of people who share common interests or values in a particular situations especially interests or values they might be willing act upon”*. Dapat diartikan bahwa yang dimaksud dengan publik adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan public pada dasarnya adalah sekumpulan orang yang memiliki kepentingan yang sama untuk tertarik dalam aktivitas dan perilaku organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari suatu jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret.

### **2.3.4 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat disebut sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan bahwa literatur terdahulu menyebutkan bahwa “what government does is public service”. Dengan kata lain, tugas dari pemerintah seyogyanya merupakan upaya dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki beragam definisi atau makna. Pelayanan publik secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik dapat juga dilimpahkan wewenangnya oleh pemerintah dengan dilaksanakan kepada pihak lain seperti masyarakat atau pun pihak swasta. Selain itu, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk tindakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasar pada ketentuan perundang-undangan. Dengan kata lain, suatu pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus mengacu pada aspek regulasi yang telah mengatur. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah secara langsung dilaksanakan melalui istilah yang disebut public sector atau sektor publik, yakni badan-badan pemerintah, kantor pos, sekolah milik pemerintah, perusahaan listrik milik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.<sup>18</sup> Penyediaan layanan oleh pemerintah bertujuan agar tidak timbul penyalahgunaan. Akan tetapi, pemerintah harus menunjukkan sikap profesionalisme dalam rangka melakukan perannya dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik.

Secara regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung dengan adanya Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini mengharuskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif. Mengacu pada pendapat ini, pelayanan publik memuat penyediaan kebutuhan masyarakat dalam konteks barang dan jasa serta pelayanan dibidang keadministrasian. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah harus mampu mewujudkan kepuasan dari masyarakat, agar tidak terjadi penurunan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah dan cenderung memutuskan untuk mengakses pelayanan melalui sektor lain, yakni sektor swasta.

### **2.3.5 Prinsip Pelayanan Publik**

#### **a. Kesederhanaan Pelayanan**

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

#### **b. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan**

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- ✓ Prosedur/tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- ✓ Unit kerja dan atau penjabatan yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- ✓ Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- ✓ Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

#### **c. Keamanan dalam Pelayanan**

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

- d. Keterbukaan dalam Pelayanan Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. Efisien dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti : Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

- f. Ekonomis dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayara; dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- g. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakap/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat disesuaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

## 2.4 Tinjauan Tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Melihat dari banyaknya tugas yang di miliki oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut

a. Tugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil

1. Sebagai pelaksana otonomi daerah yang melaksanakan urusan di bidang kependudukan dan di pimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah
2. Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan rencana dan program kerja di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Perumusan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil

3. Pembinaan, pengendalian dan pelaksanaan tugas di bidang Informasi Administrasi Kependudukan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan
4. Pelaksanaan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Pembinaan dan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kearsipan
6. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas
7. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama di bidang tugas-nya
8. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas, dan
9. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas.

Berdasarkan data di atas bahwa tugas dan fungsi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dijelaskan untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia dan Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia bagaimana perlunya dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan.

## **2.5 Tinjauan Tentang Kartu Identitas Anak (KIA)**

Peraturan menteri dalam negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang kartu identitas anak pasal 1 ayat (7) yang berbunyi: Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten/Kota bahwa pada saat ini anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki

identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan.

Pemerintah berkewajiban untuk memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara; bahwa pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Kartu Identitas Anak.

### **2.5.1 Pengertian Kartu Identitas Anak (KIA)**

Peraturan menteri dalam negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang kartu identitas anak pasal 1 ayat (7) yang berbunyi: Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas

Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten/Kota bahwa pada saat ini anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan.

Pemerintah berkewajiban untuk memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara; bahwa pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud

pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Kartu Identitas Anak

### **2.5.2 Jenis–Jenis Kartu Identitas Anak (KIA)**

Kartu Identitas Anak (KIA) ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Kartu Identitas Anak (KIA) untuk yang berumur 0-5 tahun;
- b. Kartu Identitas Anak (KIA) untuk yang berumur 5-17 tahun. Perbedaan dari keduanya terdapat pada ada tidaknya foto, untuk yang berusia 0-5 tahun tidak terdapat foto, sedangkan untuk yang jenis 5-17 tahun terdapat.

### **2.5.3 Tujuan Dan Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA)**

Setiap peraturan yang diterbitkan pasti mempunyai tujuan, adapun tujuan dari kartu identitas anak (KIA) yaitu untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Kartu Identitas Anak ini juga mempunyai manfaat bagi anak maupun manfaat bagi pemerintah, berikut manfaat memiliki KIA bagi anak:

- a. Sebagai bentuk pemenuhan hak anak.
- b. Untuk persyaratan mendaftar sekolah.
- c. Untuk keperluan lain yang membutuhkan bukti diri si anak contohnya untuk data identitas membuka tabungan atau menabung di bank.
- d. Untuk mendaftar BPJS.
- e. Proses identifikasi jenazah dengan korban anak-anak dan juga untuk 30 Pasal2 Permendagri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA).

- f. Mengurus klaim santunan kematian.
- g. Pembuatan dokumen keimigrasian.
- h. Mencegah terjadinya perdagangan anak.
- i. Manfaat penertiban KIA bagi pemerintah:
- j. Mempermudah pendataan juga pencatatan saat adanya peristiwa hukum maupun diterbitkannya aturan terbaru untuk di terapkan langsung kepada masyarakat..

Pasal 13 Permendagri No 2 tahun 2016 tentang tata cara pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA), menyebutkan bahwa Dinas dapat menerbitkan Kartu Identitas Anak(KIA) dalam pelayanan keliling dengan cara jemput bola di sekolah-sekolah, rumah sakit, taman bacaan, tempat hiburan anak-anak dan tempat layanan lainnya, agar cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak(KIA) dapat maksimal.

#### **2.5.4 Strategi Pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA)**

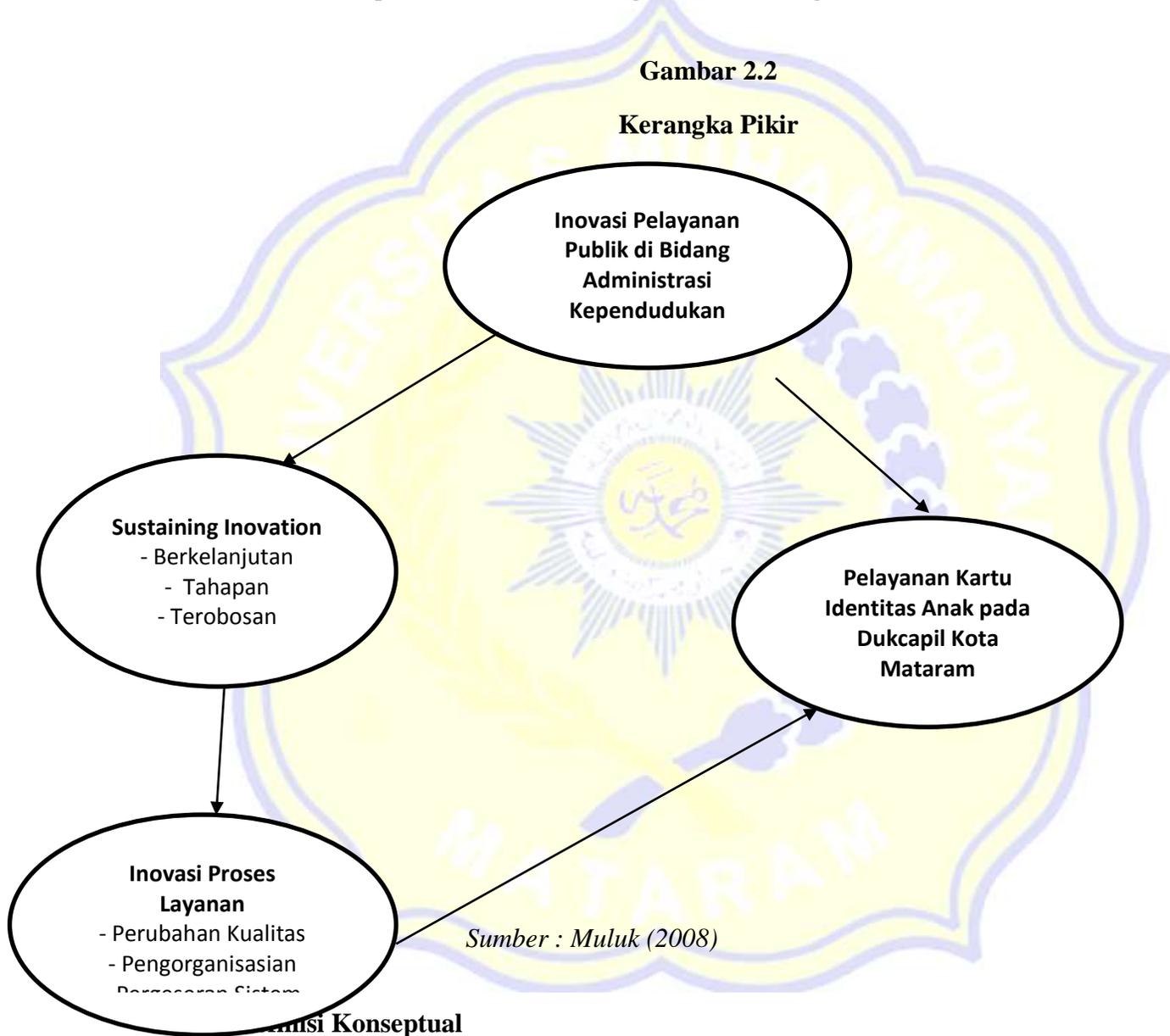
Pasal 20 Permendagri no 2 tahun 2016 menyebutkan bahwa : (1) Untuk memaksimalkan pemanfaatan Kartu Identitas Anak(KIA) dan memberikan nilai tambah,maka kabupaten/kota dapat melakukan perjanjian kemitraan dengan pihak ketiga sebagai mitra bisnis yang bergerak dalam bidang tempat bermain,rumah makan,mtaman bacaan, toko buku, tempat rekreasi dan usaha ekonomi lainnya. (2) Dinas dapat melakukan kemitraan dengan mitra bisnis sebagaimanadimaksud pada ayat (1) yang lokasinya berada dalam wilayah administrasi maupun yang lokasinya berada di luar wilayah administrasi.

#### **2.6 Kerangka Pemikiran**

Menurut Ikbar (2012 : 94) kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang paling mendasar yang menjadi fondasi bagi setiap pemikiran lainnya. Pemahamanitu merupakan

landasan bagi pemahaman-pemahaman selanjutnya. Kerangka berpikir berarti menyusun langkah-langkah sistematis dalam mengolah konsep-konsep ke dalam proses penteroran yang akan dibuat dalam penelitian.

Maka dari itu peneliti membuat kerangka berpikir sebagai berikut :



- a. Inovasi adalah suatu pembaharuan terhadap berbagai sumber daya sehingga sumber daya tersebut mempunyai manfaat yang lebih bagi manusia. Proses inovasi sangat dipengaruhi

oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan karena kedua hal tersebut dapat memudahkan dalam memproduksi sesuatu yang baru dan berbeda. Pada dasarnya manfaat inovasi adalah untuk menyempurnakan atau meningkatkan fungsi dari pemanfaatan suatu produk atau sumber daya sehingga manusia mendapatkan manfaat yang lebih. Inovasi terjadi di berbagai bidang kehidupan, mulai dari dunia bisnis, pendidikan,

- b. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti apa yang dilaksanakan pada instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.
- c. Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.
- d. Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten/Kota bahwa pada saat ini anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan.

## 2.8 Definisi Operasional

Definisi oprasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik (indicator) variabel tersebut. Dalam penelitian ini indikatornya sebagai berikut :

**Gambar 2.3**  
**Definisi Operasional**

No	Variabel	Indikator
1	<b>Sustaining Inovation</b>	a.) Berkelanjutan
		b.) Tahapan
		c.) Terobosan
2	<b>Inovasi Proses Layanan</b>	a.) Perubahan Kualitas
		b.) Pengorganisasian
		c.) Pergeseran Sistem

### BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian ini dipilih karena peneliti telah memecahkan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek peneliti pada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang diperoleh dari observasi, wawancara serta dokumen. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan dengan koordinasi Disdukcapil Kota Mataram dalammemaksimalkan pemanfaatan Program Kartu Identitas Anak di Kota Mataram secara sistematis dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011:4).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2012:224) lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian.Lokasi penelitian ini dipilh berdasarkan kriteria tertentu. Menurut Moleong (2011:128) mendefinisikan lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data peneliti yang akurat.

Lokasi penelitian adalah tempat bagi peneliti untuk menemukan data dan informasi terkait penelitian yang akan dilaksanakan. Pemilihan lokasi penelitian harus sesuai dengan substansi penelitian sehingga hasil penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara baik dan benar.

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah organisasi yang ditunjuk untukmengimplementasikan program Kartu Identitas Anak(KIA) dan juga pihak – pihak yang

terlibat dalam pelaksanaan program Kartu Identitas Anak(KIA).Peneliti akan melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram yang beralamat di Komplek Kantor Pemerintahan, Jalan Lingkar Selatan, Jempong Baru Mataram, Jempong Baru, Kec.Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. 83361.

### 3.3 Teknik Penentuan Narasumber

Cara menentukan narasumber dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *purpose sampling*.Yakni salah satu teknik pengambilan sampel secara sengaja dengan teknik pemilihan informan yang sesuai dengan keinginan peneliti karena sudah mengetahui mengenai lokasi dan objek penelitian.

Menurut Ruslan teknik *purpose sampling* adalah pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2012:218) dalam penelitian kualitatif terdapat informan, yaitu orang yang dapat memberikan gambaran, pemahaman tentang objek penelitian.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan(*key informan*) dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat langsung tentang inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) sedangkan informan biasa adalah pemilih yang dianggap mampu memahami permasalahan yang akan diteliti.

Adapun kriteria-kriteria penentuan Informan Kunci (*key informan*) yang tepat, dalam pemberian informasi dan data yang tepat dan akurat mengenai inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan (1 Orang)
- b. Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan (1 Orang)
- c. Masyarakat yang melakukan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) (2 Orang)

Jadi jumlah narasumber yang akan di wawancara oleh peneliti berjumlah 4 orang narasumber.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang akan dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

#### a) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada obyek penelitian. Berkenaan dengan penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi karena berkenaan dengan kegiatan para pelaku, serta pengumpulan data yang akan dicari mengenai tentang proses kerja inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

#### b) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui dialog atau tanya jawab dengan narasumber terpercaya untuk mengeksplorasi permasalahan secara lebih dalam dan komprehensif.

Wawancara juga dapat memberikan gambaran dan pemahaman secara utuh terhadap data-data atau dokumen yang belum bisa dipahami secara baik dan benar. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan pada beberapa pihak, yakni Kepala Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan dan Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

#### c) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Dokumentasi yang diperoleh dalam penelitian yakni berupa dokumen resmi, hasil wawancara, foto, rekaman video, ataupun rekaman wawancara saat kegiatan penelitian yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram.

### **3.5 Jenis Data**

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

a) Data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian dari narasumber yang kredibel dan terpercaya. Sumber data primer dapat diperoleh dari beberapa cara yakni wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

b) Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang terkait dengan inovasi gampil di Dispendukcapil Kota Mataram. Dokumen yang dimaksud misalnya jurnal, internet, perundangan, studi pustaka ataupun dokumen pelaksanaan inovasi gampil Dispendukcapil Kota Mataram.

### 3.6 Teknik Analisi Data

Menurut Sugiyono (2012:244) teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan, lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalaam pola, memilih dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Komponen dalam analisis data yaitu :

a) Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dalam kedalaman wawasan tinggi. Dalam penelitian ini peneliti memilah data yang dibutuhkan dalam koordinasi Disdukcapil Kota Mataram untuk memaksimalkan pemanfaatan program kartru identitas anak(KIA).

b) Penyaji data (*data display*)

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari peneliti. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyaji data dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara dengan informan terkait dengan koordinasi Disdukcapil Kota Mataram untuk memaksimalkan pemanfaatan program kartu identitas anak (KIA).

c) Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Penarikan kesimpulan adalah melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Terhitung sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Penelitian menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul yang dikemukakan dalam kesimpulan. Pada penelitian ini peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.