

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
PADA KANTOR CAMAT KUTA**



Oleh

I Wayan Esa Pratistha Jaya

NIM 1915713083

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BSNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
PADA KANTOR CAMAT KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Wayan Esa Pratistha Jaya

NIM 1915713083

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BSNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : I Wayan Esa Pratistha Jaya

NIM : 1915713083

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul **"Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Kantor Camat Kuta"** adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,



I Wayan Esa Pratistha Jaya

NIM. 1915713083

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : .

Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak
(KIA) Pada Kantor Camat Kuta

2. Penulis

a. Nama : I Wayan Esa Pratistha Jaya

b. NIM : 1915713083

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Badung, Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Menyetujui,
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd.
NIP. 196108121989032002


Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM
NIP. 196508141990031014

LEMBAR PENGE SAHAN TUGA SAKHIR

Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Kantor Camat Kuta

Oleh :
I Wayan Esa Pratistha Jaya
NIM. 1915713083

Disahkan Oleh:
Ketua Penguji



Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd.
NIP. 196108121989032002

Penguji I



Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP. 196409191989032002

Penguji II



I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd
NIP. 198809092019031013

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Naga
Ketua,



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Impelementasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Kantor Camat Kuta”**. tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini tidak akan bisa terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan segala fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I dalam pengerjaan Tugas Akhir ini telah memberikan arahan serta waktu untuk membimbing penulis dari mulai

penyusunan hingga laporan ini selesai tepat pada waktunya.

5. Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
6. Segenap dosen pengajar dan staff Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali atas ilmu yang telah diberikan.
7. Bapak D. Ngurah Bhayudewa, S.SOS.M.SI, selaku Camat Kuta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di lingkungan Kantor Camat Kuta
8. Bapak I Ketut Astawa Wibawa, ST, selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat yang sudah membimbing, berbagi ilmu, serta seluruh rekan-rekan yang sudah membantu penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
9. Ibu Ni Kadek Sri Wiratni selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum beserta seluruh rekan-rekan yang sudah membimbing, berbagi ilmu serta banyak membantu penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan
10. Kedua orang tua, adik dan keluarga tercinta atas segala material, bimbingan, dorongan serta doa restu yang diberikan kepada

penulis selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

11. Teman-teman seperjuangan Ayu Rika, Yogi Siwantara, Sita Tania, Merlina, Bagus Sista, Pradita Adi Yoga, Arya Wisnu yang selalu memberikan semangat, saran dan bantuan selama penulisan Tugas Akhir ini.

12. Sahabat terdekat yang selalu mendukung, menghibur, mendoakan dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penulisan Tugas Akhir ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan wawasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun diluar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Kuta dilakukan dengan menggunakan aplikasi berbasis website AKUDICARI. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Camat Kuta serta masalah apa saja yang dihadapi dalam proses pembuatan KIA.

Dalam menyelesaikan penelitian ini jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif. Mengenai sumber data, peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder. Selanjutnya Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi.

Dari hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa proses pembuatan KIA bisa dikatakan sudah dapat berjalan dengan baik akan tetapi masih terjadi beberapa masalah yang tidak sesuai dengan tabel standar pelayanan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Camat Kuta sudah sesuai dengan kebijakan pelaksanaan administrasi kependudukan yang mengacu pada Undang – Undang. Namun, masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Camat Kuta karena hal ini disebabkan oleh keterbatasan situasi dan kondisi di Kantor Camat Kuta sendiri.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian	8
4. Teknik Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Administrasi Publik.....	13
B. Implementasi	15
C. Pelayanan Publik	16
1. Pengertian Pelayanan.....	16

2.	Pengertian Pelayanan Publik	16
3.	Jenis Pelayanan Publik	17
4.	Standar Pelayanan Publik	19
D.	Kartu Identitas Anak (KIA)	21
1.	Pengertian KIA	21
2.	Dasar Hukum KIA	22
3.	Website Akudicari Kabupaten Badung	23
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		25
A.	Sejarah Kantor Camat Kuta	25
B.	Bidang Pelayanan Publik	26
C.	Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
A.	Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Kantor Camat kuta	45
B.	Analisis dan Interpretasi Data	48
1.	Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Kantor Camat Kuta	48
2.	Kendala - Kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) serta pemecahan masalah yang dilakukan pada Kantor Camat Kuta	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		71
A.	Simpulan	71
B.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Standar Pelayanan Pembuatan KIA.....	49
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kuta	29
Gambar 4.1 <i>Website Pengajuan Online Akudicari</i>	56
Gambar 4.2 <i>Dashboard Pendaftaran User Baru</i>	57
Gambar 4.3 Menu Kirim Data <i>User Baru</i>	57
Gambar 4.4 <i>Dashboard Login User</i>	58
Gambar 4.5 Menu Jenis Pelayanan Penerbitan	58
Gambar 4.6 Menu Pengajuan Baru	59
Gambar 4.7 Pengajuan Formulir Data Pengajuan	59
Gambar 4.8 Notifikasi Penerbitan KIA.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2 Buku Profil Kecamatan Kuta
- Lampiran 3 Website Pengajuan Online Administrasi Kependudukan
Daftar dan Cetak Sendiri (AKUDICARI)
- Lampiran 4 Komputer dan Mesin Pencetak KIA
- Lampiran 5 Suasana Ruang Tunggu Pelayanan
- Lampiran 6 Mesin Nomor Antrian
- Lampiran 7 Pendingin Ruangan
- Lampiran 8 Televisi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemberian pelayanan publik tentunya ini salah satu bentuk kepedulian pemerintah kepada masyarakat sebagai tujuan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat. Sebagai sebuah negara yang sudah maju, Indonesia pada saat ini harus memprioritaskan pelayanan publik sebagai sektor ataupun bidang yang perlu ditingkatkan. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik khususnya pada anak tentunya yang seharusnya menjadi prioritas pemerintah sebagai penyedia pelayanan. Hal ini dikarenakan anak merupakan aset negara yang sangat berharga dan generasi penerus bangsa yang juga sudah diakui oleh dunia dengan adanya Hari Anak Nasional. Dengan ini pemerintah senantiasa melakukan pembaharuan mengenai pemberian pelayanan publik dengan maksud memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terutama kepada anak karena ini menjadi indikator dari keberhasilan dari pelayanan yang diberikan.

Dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik. Di sana juga disebutkan mengenai standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terukur. Ketika standar itu sudah dilaksanakan secara teratur oleh aparat penyelenggara pelayanan publik maka keberlangsungan upaya untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

Kecamatan merupakan suatu sektor instansi pemerintah daerah yang memiliki ruang lingkup mengelola administrasi publik di atas kelurahan, yang dimana setiap bulannya kelurahan wajib untuk melaporkan data kependudukan kepada kecamatan. Sebagai pengelola administrasi publik khususnya dalam bidang pelayanan publik adapun beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan di Kecamatan yaitu seperti pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), permohonan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pengurusan Kartu Keluarga, pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian, pengurusan Surat Keterangan Waris.

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan kartu identitas resmi penduduk Indonesia yang diberikan kepada anak-anak berumur

dibawah 17 tahun dengan bentuk seperti halnya KTP. KIA diterbitkan sebagai upaya untuk mendata penduduk sejak lahir sampai nanti waktunya untuk berkewajiban memiliki kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). KIA juga merupakan bentuk solusi bagi anak-anak untuk mendapatkan pelayanan publik terbaik sesuai dengan Norma Nasional (UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan anak). Selain itu tujuan pemerintah menerbitkan KIA adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Kecamatan Kuta merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Badung. Kecamatan Kuta juga salah satu tujuan dari migrasi penduduk karena di wilayahnya memiliki perkembangan sektor pariwisata yang sangat mendukung untuk menunjang kegiatan ekonomi. Oleh karena itu Kantor Camat Kuta sebagai tempat penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan pelayanan publik di wilayah kecamatan sesuai ketentuan dan wewenang yang diberikan oleh pemerintah pusat dan provinsi yang selanjutnya diatur di bawah koordinasi pemerintah Kabupaten Badung, maka dipandang perlu adanya kewenangan Bupati kepada Camat untuk melaksanakan pelayanan publik tersebut karena Camat merupakan perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Dalam rangka Penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang membahas Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dikeluarkannya kebijakan ini bertujuan untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan pemerintah agar setiap instansi dapat mengimplementasikan kebijakan tersebut sehingga tercipta apa yang disebut dengan pelayanan prima serta profesional. Selain itu hal ini juga berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang memperhatikan hak-hak masyarakat dan pelayanan yang berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik setiap instansi.

Pelayanan publik di Kantor Camat Kuta khususnya pada pelayanan pembuatan KIA memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan dalam memberikan kepastian hukum dan menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan. Berdasarkan SOP pada Kantor Camat Kuta telah mencantumkan komponen apa saja yang terdapat dalam standar pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di dalam komponen tersebut meliputi prosedur pelayanan, biaya penanganan, waktu

penyelesaian, sarana dan prasarana, produk pelayanan, serta petugas yang memberi pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan di Kantor Camat Kuta masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik pembuatan Kartu Identitas Anak di setiap prosesnya. Masalah tersebut yaitu mengenai persyaratan yang masih keliru bagi masyarakat, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, bahan dan alat yang digunakan terkadang ada kendala atau masalah, serta petugas yang memberikan pelayanan masih perlu banyak belajar dalam melaksanakan pelayanan. Kurangnya dukungan dari masyarakat untuk memahami informasi mengenai proses alur prosedur maupun kelengkapan persyaratan dalam pembuatan KIA ini juga terkadang yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Camat Kuta. Masyarakat banyak yang tidak menyadari bahwa KIA ini sangat penting bagi anak karena KIA merupakan sebagai catatan data penduduk selain akta kelahiran untuk anak-anak yang masih berusia di bawah 17 tahun, selain itu fungsi KIA ini adalah sebagai salah satu persyaratan penting nantinya bagi anak yang akan mendaftar sekolah, mendaftar BPJS, sebagai syarat mengurus perbankan bila anak ingin memiliki tabungan sendiri, serta sebagai upaya untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Maka dari itu KIA merupakan salah satu

dokumen penting bagi anak untuk kedepannya sampai dengan berusia 17 tahun. Berdasarkan beberapa masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Kuta seperti yang dipaparkan diatas dapat dikatakan masih belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan optimal.

Dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisa permasalahan mengenai **“Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KIA Pada Kantor Camat Kuta”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang diajukan adalah:

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan publik dalam pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik dalam pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta pemecahan masalahnya dalam pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat :

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai wadah atau tempat bagi mahasiswa dalam menerapkan mata kuliah pengantar ilmu administrasi dan aplikasi komputer perkantoran yang di dapat saat perkuliahan sampai ke lapangan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Serta sebagai syarat untuk memenuhi penyusunan Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Diploma III dari Program Studi Administrasi Bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan referensi yang dapat memperkaya sumber bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Kantor Camat Kuta

Penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dan masukan bagi kantor Camat Kuta untuk perbaikan di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Kuta.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Kuta yang berlokasi di Jl. Blambangan, Kuta, Kabupaten Badung. Bali. Telp. (0361) 751210 dan *email* camatkuta@gmail.com serta *website* <https://kuta.badungkab.go.id>

2. Objek Penelitian

Dalam menyusun Tugas Akhir ini yang menjadi objek penelitian adalah Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Kantor Camat Kuta.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:9), "Data Kualitatif adalah data yang berbentuk verbal bukan berupa simbol atau angka bilangan dan tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung, karena data ini berupa informasi atau keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti". Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang berbentuk informasi seperti gambaran umum perusahaan dan informasi lain yang digunakan untuk membahas pokok masalah.

b. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data primer

Menurut Sugiyono (2016) "Data Primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Ada pula pendapat menurut Sugiyono, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung mengenai Pelayanan Pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta.

2) Data Sekunder

Menurut Silalahi dalam Mutaqin (2012:193), "Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan". Peneliti dapat menemukan sumber data ini melalui sumber data lain yang juga berkaitan dengan data yang dicari. Peneliti memperoleh data sekunder melalui sejarah Kantor Camat Kuta, literatur, dan jurnal yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2012;226) menyatakan bahwa Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja

berdasarkan data, yaitu fakta kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Menurut Sedarmayanti, dan Hidayat Syarifudin (2011;75), Observasi yakni pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi atau metode pengamatan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural (asli) dari kejadian pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi dan observasi ini menelusuri aliran alamiah dari kehidupan sehari-hari.

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Kalau wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Menurut Sutrisno Hadi, (Dalam Sugiyono, 2012;145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologi dan psikologi. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Menurut Nawawi & Martini “observasi merupakan pengamatan serta pencatatan yang dilakukan secara sistematis dan terdiri atas unsur-unsur yang muncul pada suatu gejala-gejala yang ada pada objek penelitian.” Dalam hal ini, peneliti mengamati serta mencatat langsung kegiatan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

2) Wawancara

Menurut Benney dan Huges, (dalam Sedarmayanti dan Hidayat 2011:80) wawancara merupakan cara yang umum dan ampuh untuk memahami suatu keinginan/kebutuhan. Wawancara merupakan interaksi antar manusia, teknik ini dimaksudkan agar peneliti mampu mengeksplorasi data dari informan yang bersifat nilai, makna, dan pemahamannya. Dalam wawancara ini, peneliti memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada petugas operator bidang pelayanan umum mengenai kebijakan, prosedur, dan persyaratan dalam pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta.

3) Dokumentasi

Menurut Maleong (dalam Sedarmayanti dan Hidayat 2011;86), Dokumentasi adalah catatan tertulis yang isinya

merupakan setiap pernyataan tertulis atau menyajikan akunting. Bahan dokumenter dalam penelitian kualitatif sering disebut penelitian kepustakaan. Penggunaannya disarankan untuk dokumenter yang primer dengan cara mengidentifikasi, mencatat dan mengumpulkan bahan dari dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2014:240) "Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang berupa gambar, tulisan, rekaman." Peneliti memperoleh dokumentasi berupa buku profil, gambar sarana dan prasarana sebagai penunjang Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta.

4. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis dengan menggunakan keterangan yang bersumber dari data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk uraian-uraian. Maka dalam hal ini peneliti mencoba menguraikan ke dalam bentuk sebuah laporan penelitian dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang terjadi pada lokasi penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan yang telah diuraikan pada BAB IV dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum implementasi Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Camat Kuta sudah sesuai dengan kebijakan pelaksanaan administrasi kependudukan yang mengacu pada Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan standar kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang telah ditetapkan Kantor Camat Kuta. Namun, masih ada beberapa masalah yang dihadapi dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Kantor Camat Kuta karena hal ini disebabkan oleh keterbatasan situasi dan kondisi di Kantor Camat Kuta sendiri.

2. Masalah yang dihadapi Kantor Camat Kuta dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) diantaranya adalah
 - a. Permasalahan mengenai persyaratan masyarakat yang tidak lengkap.
 - b. Lambatnya server yang bersumber dari pusat.
 - c. Permasalahan keping kartu yang habis.
 - d. Rusaknya mesin pencetakan
 - e. Sarana dan prasarana yang tidak berfungsi sepenuhnya.

B. Saran

Adapun saran berdasarkan pembahasan pada BAB IV terkait dengan kendala yang terjadi pada Implementasi pelayanan publik dalam pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta :

1. Prosedur pelayanan pembuatan KIA seharusnya di publikasikan dengan mengunggahnya ke *website* atau sosial media yang dimiliki oleh Kantor Camat Kuta.
2. Untuk menghindari keterlambatan pembuatan KIA yang disebabkan oleh gangguan server dan jaringan sebaiknya melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk meningkatkan mutu jaringan sehingga pelayanan publik bisa di optimalkan.
3. Sarana dan prasarana sebagai fasilitas pendukung penunjang pelayanan publik sebaiknya pihak Kantor Camat Kuta lebih memperhatikan dan meningkatkan fungsinya sehingga masyarakat lebih nyaman dalam melakukan pelayanan.

4. Berkaitan dengan SDM pegawai atau petugas pemberi pelayanan sebaiknya diberikan pelatihan dalam rangka pengembangan kompetensinya dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- "Apa Itu KIA (Kartu Identitas Anak)"*. <http://disdukcapilmusirawas.org/apa-itu-kia-kartu-identitas-anak/> [diakses pada 29 Maret 2022].
- Albi Anggito & Johan Setiawan. 2018. *"Metodologi Penelitian Kualitatif"*. Sukabumi. CV Jejak.
- Disadmindukcapil Kota Surakarta. *"Tujuan KIA"*. <https://dispendukcapil.surakarta.go.id/pengertian-kia/> [diakses pada 30 Maret 2022]
- Fidan Safira, dkk. 2017. *"Implementasi Perpuseru Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan"*. Malang.
- Harbani, Pasolong. 2016. *"Teori Administrasi Publik"*. Bandung. Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1977 tentang Pendaftaran Penduduk.*
- Marliani, L. 2019. "Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang". *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.
- Moenir. 2000. *"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. 2020. *"PELAYANAN PUBLIK"*. Yayasan Kita Menulis.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.*
- Revida, Erika, dkk. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sedarmayanti, Hidayat. Syarifudin. 2011. *Metodelogi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Rakyat Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wijaya, Candra. 2017. *Perilaku Organisasi*. Medan: Lembaga Peduli 4 Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).

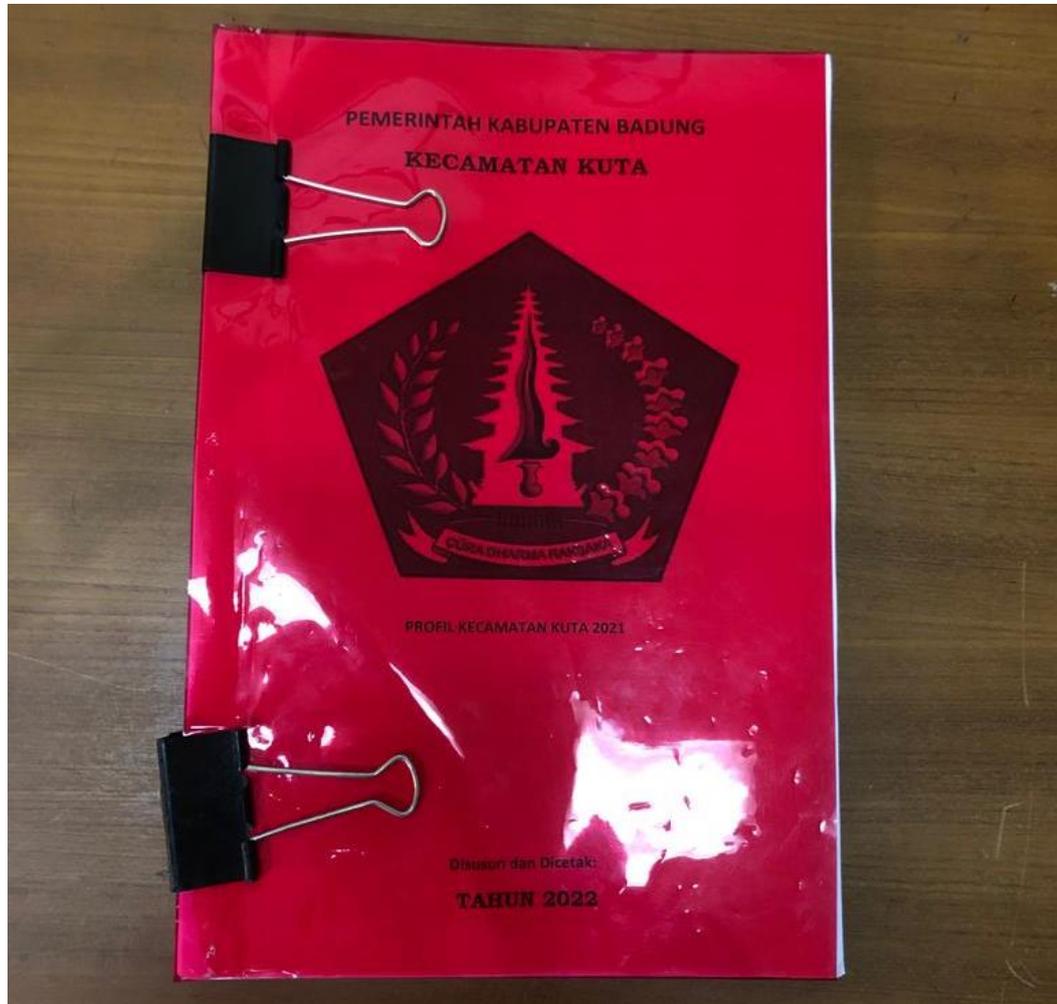
Wisnu, Dicky. 2019. *Teori Organisasi Struktur dan Desain*. Malang: Penerbit Universitas Muhammadiyah.

LAMPIRAN

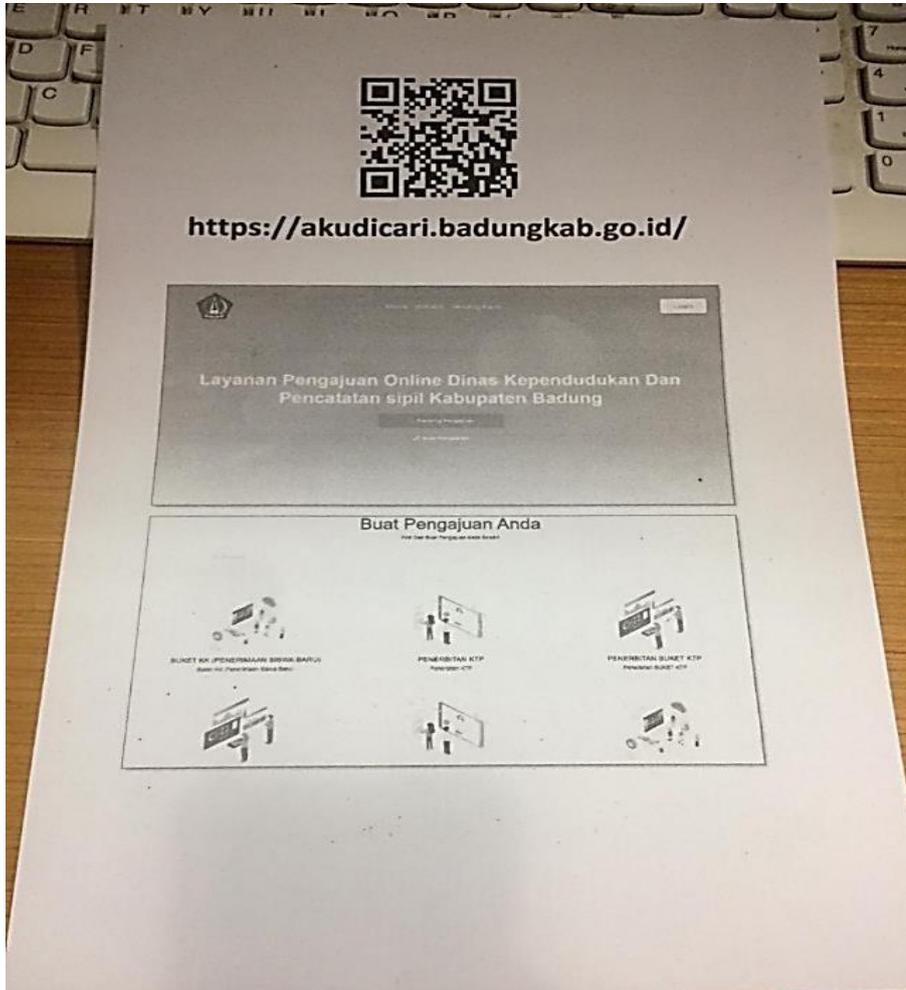
Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara

1. Apa saja kebijakan pelayanan publik dalam pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta?
2. Persyaratan apa saja yang harus dibawa dalam pengajuan pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta?
3. Bagaimanakah alur prosedur dalam pelayanan pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta?
4. Apa saja permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik pembuatan KIA pada Kantor Camat Kuta?

Lampiran 2 Buku Profil Kecamatan Kuta



Lampiran 3 Website pengajuan online AKUDICARI



Lampiran 4 Komputer dan mesin pencetak KIA



Lampiran 5 Suasana ruang tunggu pelayanan



Lampiran 6 Mesin nomor antrian



Lampiran 7 Pendingin ruangan



Lampiran 8 Televisi

