

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BARITO TIMUR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik



Muhamad Irvan Yahya
NIM. 1910411110004

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur**

- A. Nama Mahasiswa : **Muhamad Irvan Yahya** NIM: 1910411110004
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana
(S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 21 Juni 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Dr. Taufik Arbain, M. Si)
NIP.197403072002121003

(.....)

b. Sekretaris

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)
NIP.197706012002121001

(.....)

c. Anggota

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)
NIP.197506161999032002

(.....)

Banjarmasin, 17 Juli 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP.19730122 199802 1 001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP.197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 21 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3382/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Muhamad Irvan Yahya
NIM : 1910411110004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur

Tempat Ujian : R. Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 81,6 / X
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

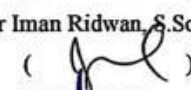
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 21 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhamad Irvan Yahya

1. ketua : Dr. Taufik Arban, M.Si
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Irvan Yahya
Tempat/ Tanggal Lahir : Bangkirayen, 23 Juli 2001
NIM : 1910411110004
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Bangkirayen Rt.003 kecamatan Awang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Juli 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Muhamad Irvan Yahya
NIM. 1910411110004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan nikmat umur dan nikmat sehat sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur”*.

Penyusunan skripsi ini peneliti ajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak yang selalu mendukung peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;

5. Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, serta pengarahan kepada peneliti atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini;
6. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti selama mengikuti proses perkuliahan;
7. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 2 yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
8. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti;
9. Bapak H.Muslim Raharjo, S.Pd, M.Ap selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur;
10. Seluruh Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur yang telah berkenan yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur;

Atas segala bimbingan dan kerja sama yang baik selama peneliti menyusun skripsi ini maka peneliti mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan tersebut dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda, Aamiin...

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari.

Banjarmasin, 06 Juni 2023



Muhamad Irvan Yahya

ABSTRAK

Muhamad Irvan Yahya,1910411110004,2023: “Kualitas Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur”. Dibawah Bimbingan Taufik Arbain

Penelitian ini di berangkat dari permasalahan pembuatan Kartu Identitas Anak dimana belum optimalnya pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Identitas Anak yang dimana masih terdapat kendala yaitu yang pertama kurangnya SDM atau pegawai dipelayanan penerimaan Kartu Identitas Anak, yang kedua sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga menghambat pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak, yang ketiga seringnya gangguan sistem jaringan dan proxy dari pusat sehingga pada proses penginputan Kartu Identitas Anak menjadi terganggu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti akan terjun langsung kelapangan dan melakukan penelitian dengan cara pengamatan dan wawancara mendalam beberapa informan yang terkait dengan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur yang dinilai berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* dapat dikatakan cukup baik namun belum optimal. Hal ini dikarenakan dilihat dari indikator *reliability*, *Assurance* dan *empathy* sudah baik, namun dilihat dari indikator *Tangible* dan *responsiviness* masih kurang baik karena masih ada keluhan dari pemohon yang menyatakan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang belum lengkap, proses pelayanan yang lama diakibatkan jumlah pemohon lebih banyak dibandingkan dengan jumlah petugasnya, masih kurang dalam hal merespon setiap keluhan dari pengguna layanan, serta seringnya mengalami gangguan jaringan dan gangguan server dari pusat yang disebut proxy yang mengakibatkan proses penginputan Kartu Identitas Anak menjadi terlambat dan pada proses penyerahan kepada masyarakat tidak sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Melayani dengan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat selaku pemohon merupakan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan ini. Sedangkan kurangnya jumlah sumber daya manusia (sdm), sarana dan prasarana yang belum memadai, serta gangguan jaringan menjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kartu Identitas Anak

ABSTRACT

Muhamad Irvan Yahya, 1910411110004, 2023: "Quality of Child Identity Card Production at the Population and Civil Registration Office of Barito Timur Regency". Under the guidance of Taufik Arbain.

This research is based on the problem of creating Child Identification Cards, where the administration service in creating Child Identification Cards is not optimal, leading to several obstacles. Firstly, there is a lack of human resources or employees in the Child Identification Card acceptance service. Secondly, the facilities and infrastructure are inadequate, which hinders the process of creating Child Identification Cards. Thirdly, there are frequent disruptions in the network system and proxy from the central office, which affects the inputting process of Child Identification Cards. The aim of this research is to determine the quality of service in creating Child Identification Cards at the Department of Population and Civil Registration of Barito Timur District.

This research uses a qualitative research method. In this study, several data collection techniques such as observation, interviews, and documentation are employed. The researcher will directly immerse themselves in the field and conduct research through observation and in-depth interviews with several informants related to the study.

The results of the research indicate that the quality of service in producing child identity cards at the Population and Civil Registration Office of Barito Timur Regency, assessed based on the 5 dimensions of public service quality according to Zeithaml and Berry as cited by Fandy Tjiptono, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, can be considered fairly good but not optimal. This is because, when viewed from the indicators of reliability, assurance, and empathy, they are already good. However, when viewed from the indicators of tangibility and responsiveness, they are still lacking. There are complaints from applicants stating that the facilities and infrastructure are incomplete, the service process takes a long time due to a larger number of applicants compared to the number of officials, there is a lack of responsiveness to every complaint from service users, and there are frequent network and server disruptions from the central system called proxy, which causes delays in the input process of child identity cards and deviations from the Standard Operating Procedures (SOP) during the card delivery process to the public. Providing friendly and polite service to the public as applicants is a supporting factor in the quality of this service. On the other hand, the lack of human resources, inadequate facilities and infrastructure, and network disruptions are inhibiting factors in the quality of service in producing child identity cards at the Population and Civil Registration Office of Barito Timur Regency.

Keywords: Quality, Service, Child Identity Card.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II Tinjauan Pustaka	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Teoritis	19
2.2.1 Paradigma Administrasi Publik	19
2.2.2 Pengertian Kualitas	26
2.2.3 Unsur – unsur Pelayanan Publik	27
2.2.4 Asas – Asas Pelayanan Publik	29
2.2.5 Konsep Pelayanan	30
2.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	35
2.2.7 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	36
2.2.8 Kartu Identitas Anak	37
2.2.9 SOP Pembuatan Kartu Identitas Anak	39
2.2.10 Indikator Kualitas Pelayanan Publik Yang Ideal	41
2.3 Kerangka Pemikiran	42
BAB III Metode Penelitian.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian.....	44
3.2 Tipe Penelitian.....	44
3.3 Lokasi Penelitian	45
3.4 Sumber Data	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47

3.6 Teknik Analisis Data	48
BAB IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Barito Timur	51
4.2 Gambaran Khusus Lokasi Penelitian	54
4.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur	54
4.2.2 Struktur Organisasi.....	56
4.2.3 Tugas dan Fungsi Dari Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sesuai dengan Struktur Organisasi	57
4.2.4 Identitas Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.....	62
BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	65
5.1 Hasil Penelitian.....	65
5.1.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.....	65
5.1.1.1 Pendaftaran	66
5.1.1.2 Penginputan	74
5.1.1.3 Pencetakan Kartu Identitas Anak	80
5.1.1.4 Penyerahan Kartu Identitas Anak.....	86
5.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Terkait Dengan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur	94
5.1.2.1 Faktor Pendukung.....	94
A. Melayani Dengan Sikap Ramah dan Sopan Kepada Masyarakat Selaku Pemohon.....	95
5.1.2.2 Faktor Penghambat.....	97
A. Kurangnya Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM).....	98
B. Sarana dan Prasarana Yang Belum Memadai	100
C. Gangguan Jaringan	102
5.2 Pembahasan	104
5.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.....	104
5.2.1.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud).....	104
5.2.1.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	106

5.2.1.3 Dimensi <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	106
5.2.1.4 Dimensi Assurance (Jaminan).....	107
5.2.1.5 Dimensi Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	108
5.2.2 Faktor Yang Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Terkait Dengan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur	109
5.2.2.1 Faktor Pendukung.....	110
5.2.2.2 Faktor Penghambat.....	110
BAB VI Penutup	122
6.1 Kesimpulan.....	122
6.2 Saran	123
LAMPIRAN	127
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penerbitan Kartu Identitas Anak Barito Timur Tahun 2019 sampai 2021.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 10 kecamatan di Kabupaten Barito Timur	54
Tabel 4.2 Identitas Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.....	62
Tabel 5.2.1 Matriks Hasil Akhir Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur	112
Tabel 5.2.2 Matriks Hasil Akhir Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.11 SOP Penerbitan Akta Kelahiran	40
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pikir	43
Gambar 3.5 Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2006).....	50
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Barito Timur.....	53
Gambar 4.2 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1. Pedoman wawancara	128
Lampiran2. Surat Izin Penelitian dari FISIP ULM	131
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL	132
Lampiran 4. Dokumentasi	133
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara dengan Pegawai.....	135
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat	135

