

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK**  
**(KIA) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**(DISDUKCAPIL) KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

**NORMAYANTI**

**NIM. 1910411320031**

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

**2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)  
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa: Normayanti NIM: 1910411320031
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 5 Juni 2023

C. Tim Penguji:

a. Ketua

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

(.....)

b. Sekretaris

(Widyakanti S. Sos, M. AP)  
NIP.196811021994032001

(.....)

c. Anggota

(Hj. Aulia S. Sos, M. AP)  
NIP. 197912262003122001

(.....)



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si  
NIP. 197301221008021001

Banjarmasin, 5 Juni 2023  
Ketua Program Studi

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 senin tanggal 05 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: 3058/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 01 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Normayanti  
NIM : 1910411320031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai  
Nilai : 80,6 / A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

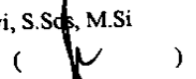
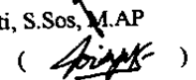
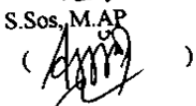
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 05 Juni 2023

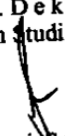
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Normayanti

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si (  )
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP (  )
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP (  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: : Normayanti  
Tempat/Tanggal Lahir : Karang Bintang, 11 Januari 2001  
NIM : 1910411320031  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Karang Bintang RT. 03 Rw. 02 Kec. Karang  
Bintang Kab. Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Juni 2023  
Mahasiswa yang  
bersangkutan

Normayanti  
1910411320031

## ABSTRAK

Normayanti, 1910411320031, 2023 *“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”* Di bawah bimbingan Avela Dewi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Realisasi penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan. Dokumen E-KTP umumnya dimiliki oleh seseorang yang berusia lebih dari 17 tahun dan sudah menikah hal tersebut mendasari pemerintah pusat untuk melaksanakan program kependudukan terbaru, yakni program Kartu Identitas Anak (KIA).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Metode yang digunakan kualitatif dengan tipe deskriptif. Sumber informan kunci adalah Pegawai dibidang pembuatan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Data yang didapatkan dengan observasi, dokumentasi, dan juga wawancara.

Hasil penelitian membuktikan mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin berjalan cukup efektif. Pada indikator waktu yang masih kurang efektif terlihat dari waktu pelayanan yang diberikan masih terbilang cukup lambat. Pada faktor kecermatan sudah dapat dikatakan efektif karena pada setiap proses pelayanan tidak ditemui keluhan dan kendala. Pada indikator gaya pemberian pelayanan juga sudah dapat dikatakan efektif karena dilihat dari sikap pegawai yang aktif dalam memberikan arahan dan pelayanan yang baik. Faktor pendukung yaitu kesadaran, aturan, dan juga sarana pelayanan dan faktor penghambat nya ialah kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya ketersediaan blanko.

Kesimpulan dan saran yang dapat diberikan oleh penulis Kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin diharapkan lebih memperhatikan lagi perihal jam pelayanan serta dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan. Serta saran kepada masyarakat selaku pihak yang menjadi sasaran pelayanan dari pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) diharapkan ikut berpartisipasi agar pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin bisa terlaksana dengan baik.

**Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kartu Identitas Anak**

## ABSTRACT

Normayanti, 1910411320031, 2023 "*Effectiveness of Child Identity Card Making Services (KIA) by the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin*" Under the guidance of Avela Dewi

*The Department of Population and Civil Registration seeks to realize orderly population administration nationally Law Number 24 of 2013 Concerning Population Administration Realization of orderly implementation of population administration. E-KTP documents are generally owned by someone who is over 17 years old and is married. This underlies the central government to implement the latest population program, namely the Child Identity Card (KIA) program.*

*This study aims to determine the effectiveness of services for making child identity cards (KIA) by the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin and to determine the supporting and inhibiting factors. The method used is qualitative with descriptive type. The source of the key informants was employees in the field of making KIA at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office. Data obtained by observation, documentation, and also interviews.*

*The results of the study prove that the Effectiveness of the Service for Making Child Identity Cards (KIA) by the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin has been quite effective. The time indicator that is still less effective can be seen from the time the service provided is still quite slow. The accuracy factor can be said to be effective because in every service process there are no complaints or problems. The service delivery style indicator can also be said to be effective because it can be seen from the attitude of employees who are active in providing good direction and service. The supporting factors are awareness, regulations, as well as service facilities and the inhibiting factors are the lack of human resources and the lack of blanks.*

*Conclusions and suggestions that can be given by the author It is hoped that the employees of the Department of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin will pay more attention to the hours of service and be able to optimize the services provided. As well as suggestions to the community as the party that is the target of services from making Child Identity Cards (KIA) it is hoped that they will participate so that the services provided by the Office of Population and Civil Registration of the City of Banjarmasin can be carried out properly.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, Child Identity Card*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak dan Ibu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos. M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
3. Avela Dewi, S. Sos, M. Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga proposal skripsi ini dapat selesai.
4. Widyakanti S. Sos, M. AP Selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan bimbingan sehingga proposal skripsi ini dapat selesai.
5. Hj. Aulia, S. Sos, M. AP Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran serta masukan sehingga proposal skripsi ini dapat selesai.

6. Dr. Tomi Oktavianor, M. Soc, Sc Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik dan staf pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
8. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan bantuan baik secara moril maupun materil.
9. Sahabat dan teman-teman penulis yang telah memberikan doa dan dukungan.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 5 Juni 2023

Penulis,

Normayanti  
NIM. 1910411320031



## DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Konsep Efektivitas .....	12
2.2.1 Pengertian Efektivitas .....	12
2.2.2 Ukuran Efektivitas .....	16
2.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas .....	22
2.4. Konsep Pelayanan Publik .....	25
2.4.1 Pengertian Pelayanan .....	25
2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2.5. Kriteria Pelayanan Publik .....	29
2.6. Kartu Identitas Anak .....	32
2.6.1 Pengertian Kartu Identitas Anak (KIA) .....	32
2.6.2 Tujuan Kartu Identitas Anak (KIA).....	33
2.6.3 Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA).....	33
2.6.4 Syarat Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) .....	33

2.6.5	Prosedur Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) .....	34
2.7.	Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	35
2.8.	Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN .....		39
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	39
3.2.	Tipe Penelitian .....	39
3.3.	Lokasi Penelitian.....	40
3.4.	Informan Penelitian.....	41
3.5.	Sumber Data.....	41
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7.	Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		46
4.1.	Kondisi Geografis Kota Banjarmasin .....	46
4.2.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	46
4.3.	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	48
4.4.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	50
4.5.	Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	57
4.6.	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin ..	58
4.7.	Prosedur Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).....	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....		60
5.1	Hasil Penelitian Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	60
5.1.1	Penyerahan Berkas oleh Pemohon.....	60
5.1.2	Petugas Melakukan Verifikasi .....	65
5.1.3	Entry Data .....	68
5.1.4	Proses Pencetakan .....	71
5.1.5	Proses Penyerahan KIA .....	72
5.1.6	Faktor Pendukung dan Penghambat.....	75

5.2	Pembahasan Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	81
5.2.1	Proses Penyerahan Berkas oleh Pemohon .....	81
5.2.2	Petugas Melakukan Verifikasi .....	81
5.2.3	Entry Data .....	82
5.2.4	Proses Pencetakan .....	82
5.2.5	Proses Penyerahan KIA .....	83
5.2.6	Faktor pendukung dan penghambat .....	83
BAB VI PENUTUP .....		89
6.1	Kesimpulan .....	89
6.2	Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis-Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Kepemilikan Kartu Identitas Anak Kota Banjarmasin Tahun 2019-2021.....	6
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 5.1	Matriks hasil penelitian.....	84

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1	Teknik Analisis Data Miles and Huberman (2014).....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Fakultas
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Kesbangpol
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 Tentang Kartu  
Identitas Anak
- Lampiran 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Banjarmasin
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian