

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh:

MIRAZUR RAHMAINI

D1A115048



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)
DI KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

- A. Nama Mahasiswa: Mirazur Rahmaini Nim: DIA115048
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 21 Juni 2022
- C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc.)

NIP. 198210022005012002

(.....)

b. Sekretaris

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

NIP. 197912262003122001

(.....)

c. Anggota

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

NIP. 197506161999032002

(.....)



Banjarmasin, 29 Juni 2022

Dekan.

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

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 Selasa tanggal 21 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 1244/UN8.1.13/SP/2022 tanggal 14 Juni 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Mirazur Rahmaini
NIM : D1A115048
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Kab. HSS.

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik lt.2 FISIP ULM
Waktu Ujian : Mulai Jam 10.00 WITA s/d Selesai
Nilai : 80 (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 : 21 Juni 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Mirazur Rahmaini

1. Ketua : Erma Ariyani, S.Sos./M.Sc.
()
2. Sekretaris : Hj. Aulia, S.Sos., M.AP.
()
3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos., M.Si.
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Tomi Oktavianor, M. Soc, Sc
NIP 196710051997021001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mirazur Rahmaini
Tempat/tanggal lahir : Kandangan, 09 desember 1996
NIM : D1A115048
Jurusan/program studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Brigjend H. Hasan basery, karang jawa, Kab. HSS

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya tulis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data terindikasi adanya penyimpangan penulisan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

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

Banjarmasin, 10 mei 2023

Mahasiswa yang bersangkutan



Mirazur Rahmaini

Nim : D1A115048

ABSTRAK

Mirazur Rahmaini, NIM D1A115048, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Dibawah Bimbingan Ibu Erma Ariyani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Kabupaten Hulu Sungai Selatan serta melakukan analisis perbaikan pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan *serqual* (*Service Quality*) yang terendah.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran (Kuantitatif dan kualitatif) dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan adalah kuesioner dengan jumlah 220 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah 71,4% atau dapat diinterpretasikan kualitas pelayanan dikategorikan baik. Setiap unsur pelayanan yang diberikan harus diperhatikan dan terus diperbaiki, yaitu informasi dan sosialisasi yang diberikan masih di anggap kurang maksimal sehingga masyarakat terlambat mengetahui informasi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, Disdukcatpil Kab. HSS

ABSTRACT

Mirazur Rahmaini, NIM D1A115048, Analysis of Community Satisfaction with Child Identity Card (KIA) Making Services in Hulu Sungai Selatan District, Under the Guidance of Ms. Erma Ariyani

This study aims to determine Community Satisfaction with Child Identity Card (KIA) Making Services in Hulu Sungai Selatan Regency and to analyze improvements to each of the lowest service quality dimensions.

This type of research uses mixed research methods (quantitative and qualitative) with a descriptive approach. The data collection technique used was a questionnaire with a total of 220 respondents. The sampling technique was carried out by means of purposive sampling.

The results showed that community satisfaction with the service quality for making Child Identity Cards (KIA) at the population service and civil registration of Hulu Sungai Selatan Regency was 71.4% or it could be interpreted that service quality was categorized as good. Every element of the service provided must be considered and continuously improved, namely the information and socialization provided is still considered to be less than optimal so that the community is late in knowing the information on services available at the Department of Population and Civil Registration of Hulu Sungai Selatan Regency.

Keywords: Public service quality, community satisfaction, Disdukcatpil Kab. HSS

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi ALLAH SWT, Kerna berkat rahamat dan karunia-Nya jualah sehingga saya dapat menyelesaikan pembuatan Skripsi yang bertema Tentang “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kabupaten Hulu Sungai Selatan”.

Dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Dengan tersusunya Skripsi ini, penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Budi Suryadi, S.sos. M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
2. Avela dewi, S.Sos M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Erma Ariyani, S.Sos M.Sc sebagai dosen pembimbing Skripsi
4. H. Suriani, S.sos, M.AP selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
5. Hairin Fahmi, S.sos M.PA selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
6. Junaidi, selaku kepala seksi bidang akta kelahiran dan kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
7. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bersedia membantu memberikan informasi yang diperlukan.
8. Semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan koreksi dan sumbangan pendapat demi penyempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penyusun dan pihak yang berkepentingan dengan Skripsi ini.

Banjarmasin, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	7
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Pokok Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Demensi kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.4 Konsep Dasar Kartu Identitas Anak (KIA)	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Definisi Kartu Identitas Anak (KIA)	Error! Bookmark not defined.

2.4.2	Dasar Hukum Penerbitan (KIA) ..	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Jenis-jenis kartu Identitas Anak (KIA)	Error! Bookmark not defined.
2.4.4	Fungsi Kartu Identitas Anak (KIA)	Error! Bookmark not defined.
2.4.5	Syarat dan Prosedur Pengurusan (KIA)	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
A. Letak Geografis.....		Error! Bookmark not defined.
A. Visi dan Misi Disdukcapil Kab. HSS.....		Error! Bookmark not defined.
1.	Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.

3. Keadaan Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kab. HSS **Error! Bookmark not defined.**

BAB V.....Error! Bookmark not defined.

A. Hasil Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

B. Pembahasan Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

BAB VI.....Error! Bookmark not defined.

6.1 KESIMPULAN.....Error! Bookmark not defined.

6.2 SARAN.....Error! Bookmark not defined.

Daftar Pustaka.....Error! Bookmark not defined.