

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS
ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO KUALA
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak)

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



NOR' AZIZAH
NIM. 2110411320013

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

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK
(KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BARITO KUALA

(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak)

- A. Nama Mahasiswa : **Nor' Azizah** NIM : 2110411320013
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 30 April 2025.

C. Tim Penguji :

- a. Ketua
(Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si)
NIP.197507062005011001 (.....)
- b. Sekretaris
(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)
NIP.198210022005012002 (.....)
- c. Anggota
(Widyakanti, S.Sos, M.AP)
NIP.196811021994032001 (.....)

Banjarmasin, 30 April 2025

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

Koordinator Program Studi



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

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Tiga Puluh bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1837 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 24 April untuk menguji skripsi :

Nama : Nor' Azizah
NIM : 2110411320013
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak)

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



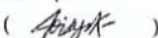
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.


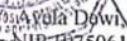
Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 30 April 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Nor' Azizah

1. ketua : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
3. Anggota : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :

Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

NIP-197506181999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nor' Azizah
Tempat/ Tanggal Lahir : Barito Kuala, 10 November 2003
NIM : 2110411320013
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. H. M. Ruslan, Rt.02, Ds. Bantuil, Kec. Cerbon
Kab. Barito Kuala

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, 30 April 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Nor' Azizah
NIM.2110411320013

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT telah menganugerahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak) “**. Adapun penelitian ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Tingkat 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya peneliti mengalami beberapa hambatan, tantangan, serta kesulitan. Namun, karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, mengarahkan, kesulitan tersebut berhasil dilewati dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, 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 Penasihat Akademik selama peneliti berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada peneliti.
6. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi.
8. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang selama dibangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
10. Kepada kedua orang tua tercinta peneliti (Bapak Mardi & Ibu Sampurna) sebagai tanda bakti dan hormat serta rasa terimakasih yang tiada terhingga peneliti persembahkan karya kecil ini kepada Abah dan Mama. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan selama ini. Mereka berdua memang tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah untuk selalu mendoakan, memberikan semangat, memberikan tempat ternyaman, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan

perkuliahan hingga ditahap akhir yaitu penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

11. Kepada kedua kaka kandung peneliti yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi, materil dan mendoakan peneliti
12. Kepada sahabat terbaik peneliti (Liza) yang telah menemani proses peneliti yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi sampai saat ini.
13. Kepada teman-teman kuliah yang ada disetiap proses peneliti (Gina, Aulia, Razak), teman-teman angkatan 21 dan semua orang yang pernah terlibat dalam proses peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Serta keluarga besar HIMA-AP FISIP ULM yang menjadi tempat saya berkembang hingga sampai saat ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif. Akhir kata, diharapkan saran serta kritikan yang membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

Banjarmasin, 30 April 2025

Penulis,



Nor' Azizah
2110411320013

ABSTRAK

Nor' Azizah, 2110411320013, 2025. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak). Di bawah bimbingan Enly Hadiyanor

Kartu Identitas Anak (KIA) adalah dokumen resmi yang penting bagi anak-anak sebagai identitas diri dalam menunjang akses layanan publik dan perlindungan hak anak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala, khususnya di Kecamatan Alalak.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala dan masyarakat Kecamatan Alalak, observasi pada saat pemberian layanan dalam pembuatan KIA, serta dokumentasi selama proses penelitian. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala sudah tergolong baik, berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yaitu berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Namun, terdapat beberapa penghambat dalam pelaksanaan pelayanan, yaitu gangguan jaringan dan printer, sosialisasi belum merata dan kesadaran masyarakat.

Saran dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala perlu meningkatkan fasilitas penyediaan layanan serta meningkatkan sosialisasi mengenai pentingnya pembuatan KIA kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kartu Identitas Anak (KIA), Pelayanan Publik.*

ABSTRACT

Nor' Azizah, 2110411320013, 2025. *The Service Quality of Child Identity Card (KIA) Issuance at the Department of Population and Civil Registration of Barito Kuala Regency (A Study on the Community of Alalak District). Under the supervision of Enly Hadiyanor.*

The Child Identity Card (KIA) is an official document that plays a vital role for children as a form of self-identification, supporting access to public services and the protection of children's rights. This study aims to analyze the service quality of KIA issuance at the Department of Population and Civil Registration of Barito Kuala Regency, specifically in Alalak District.

This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data were collected through interviews with officials from the Department of Population and Civil Registration and residents of Alalak District, observations during KIA service provision, and documentation throughout the research process. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results show that the quality of KIA issuance services in Barito Kuala Regency is generally good, based on the five service quality indicators by Zeithaml, Berry, and Parasuraman: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, several obstacles were identified in the implementation of the service, including network and printer disruptions, uneven socialization, and low public awareness.

This study suggests that the Department of Population and Civil Registration of Barito Kuala Regency should improve service facilities and enhance public outreach regarding the importance of obtaining a KIA.

Keywords: *Service Quality, Child Identity Card (KIA), Public Service*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Konsep Teoritis	21
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.3 Kartu Identitas Anak (KIA).....	40
2.4 Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Pendekatan Penelitian	46
3.2 Tipe Penelitian.....	46
3.3 Lokasi Penelitian.....	47

3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Pengolahan Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	54
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Barito Kuala	54
4.2 Uraian Temuan Penelitian	65
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak).....	65
4.2.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak)	93
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	98
5.1 Analisis Temuan Penelitian	98
5.1.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak).....	98
5.1.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Alalak)	108
BAB VI PENUTUP	115
6.1 Kesimpulan	115
6.2 Saran- Saran	116

DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016 – 2024	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Wilayah Administrasi Kabupaten Barito Kuala 2023	56
Tabel 4. 2 Daftar Penjagaan Kepangkatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala	63
Tabel 4. 3 Fasilitas atau Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala	64
Tabel 4. 4 Matriks Hasil Temuan Penelitian	92
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Temuan Penelitian	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Data Wajib Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA).....	9
Gambar 2 .1 Jenis Kartu Identitas Anak (KIA) Usia 0-5 Tahun dan Usia 5- 17 Tahun.....	41
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	45
Gambar 3. 1 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman	53
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Kuala	57
Gambar 4. 2 Maklumat Pelayanan	58
Gambar 4. 3 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara.....	121
Lampiran 1. 2 Surat Izin Penelitian.....	125
Lampiran 1. 3 Lampiran Surat Balasan Izin Penelitian	126
Lampiran 1. 4 Dokumentasi Penelitian.....	127