

SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KUPANG**



OLEH

HERLINDA TARTI

42119035

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2023



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Kamis Tanggal **22 Juni 2023** Jam **18.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Herlinda Tarti
Nomor Registrasi : 421 19 035
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = $\frac{85}{100}$
Penguji II = $\frac{82}{100}$
Penguji III = $\frac{89}{100}$

Lulus dengan Nilai = $\frac{85}{100}$
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 22 Juni 2023
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

KOTA KUPANG

Diajukan Oleh:

HERLINDA TARTI

42119035

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Pembimbing II

Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

(Drs. Frans Bapa Tokan, MA)

Moto

**Kesuksesan dan kebahagiaan akan sangat berarti jika
kamu mau berbagi dengan orang lain**

Albert Camu

PERESEMBAHAN

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmatnya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang tercinta, Bapa Damianus Gagu dan Mama Maria Nan, kk ecak, kk Remi, adek Afri, adek Patri, adek Rikar, adek Viani dan Aisa. Terimakasih untuk semua doa serta dukungan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Teman-teman saya yang selalu suport Indak, Merni, Tiani dan kk Florida terimakasih selalu berada dan selalu berjuang bersama.
4. Almamater tercinta Program Studi Administrasi publik FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan proses penelitian dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATAAN SIPIL KOTA KUPANG”** dengan baik. Maksud dan tujuan dibalik penulisan skripsi ini adalah sebagai pelengkap syarat- syarat guna memperoleh gelar serjana strata 1 pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira. Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu memberikan dorongan baik moral maupun spiritual terutama kepada

1. Rektor Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Administrasi Public Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Bapak Marianus Kleden M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos,M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang ditengah kesibukan masing- masing telah meluangkan banyak

waktu dan perhatian untuk membimbing dan megarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M. Si selaku dosen pembahas I dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku pembahas II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan masukan berupa kritikan dan saran yang bermanfaat guna menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan selama kuliah
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Ibu Angelina T. Inya, S. IP. MM beserta pegawai dan masyarakat Kota Kupang yang telah membantu penulis dengan meluangkan waktunya untuk mendapatkan data penelitian.

Akhir kata penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk kearah yang lebih baik.

Kupang, Juni 2023

Penulis

ABSTRAK

Skripsi berjudul “ **Analisis Manajemen Pelayanan Kartu Identitas Anak Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.** Kartu Identitas Anak atau biasa disebut dengan KIA merupakan kebijakan pemerintah yang dikeluarkan pada tahun 2016 oleh Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI) Tentang Kartu Identitas Anak sebagai program baru dalam bidang administrasi kependudukan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Kartu Identitas Anak Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, sedangkan data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi serta data penelitian terdahulu yang dapat menunjang penelitian. Wawancara yang dilakukan bersama 5 orang narasumber dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dan 4 orang narasumber yang merupakan masyarakat Kota Kupang. Hasil penelitian menemukan bahwa: Sarana dan prasarana penunjang pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Kupang belum cukup terpenuhi, pembagian tugas pegawai sesuai dengan keahlian masing-masing dan sudah sesuai dengan fungsinya, pengelompokan kegiatan dalam pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yaitu bagian pemeriksaan data, bagian pencatatan atau penerbitan KIA, bagian pendataan serta bagian pembagian KIA. Serta menemukan pengawasan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dilakukan dengan dua cara yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang cukup baik. Penulis juga menyarankan kepada kantor DISDUKCAPIL Kota Kupang bahwa pegawai perlu teliti dalam memasukan data agar tidak ada kesalahan identitas diri anak- anak pada saat membutuhkan pelayanan lainnya serta memperhatikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Kara Kunci : Analisis, Pelayanan, Kartu Identitas Anak (KIA)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN...	iii
MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Tinjauan Pustaka	10
2.2. Konsep Manajemen.....	12
2.2.1. Pengertian Manajemen.....	12
2.2.2. Fungsi Manajemen	14
2.2.3. Prinsip- Prinsip Manajemen.....	16
2.3. Konsep Pelayanan	21
2.3.1. Pengertian pelayanan	21
2.3.2. Pelayanan Administrasi.....	22
2.4. Kartu Identitas Anak	24
2.4.1. Cara Mengajukan Pembuatan KIA	26
2.4.2. Manfaat Kartu Identitas	27
2.5 Kerangka Berpikir.....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Jenis dan Tipe Metode Penelitian	30
3.1.1. Jenis Penelitian.....	30
3.1.2. Tipe Penelitian	30
3.2. Fokus Penelitian	30
3.3. Informan Penelitian.....	31
3.4. Sumber Data.....	32
3.4.1. Data Primer	32
3.4.2. Data Sekunder	33
3.4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5. Teknik Analisis Data.....	34
1. Redukasi Data	35
2. Penyajian Data	35
3. Menarik Kesimpulan.....	35
3.6. Waktu dan Lokasi penelitian	36
BAB IV GAMBARAN UMUM HASIL PENELITIAN	37
4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang ...	37
4.1.1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang	37
4.1.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang ...	39
4.2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
5.1. Hasil wawancara	53
5.2. Pembahasan.....	72
BAB VI PENUTUP	78
6.1. Kesimpulan	78
6.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81