

**STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Katolik
Widya Mandira Kupang**



OLEH

**YUSTINUS EVERITUS MOA YANTO
42119043**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Disusun Oleh

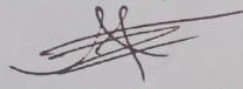
YUSTINUS E. MOA YANTO

42119043

Telah Dipertahankan didapan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 15 Juni 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

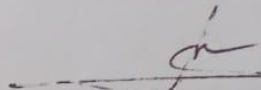
Susunan Dewan Pembahas

Dosen Pembimbing I



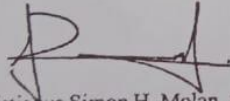
Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil., M.Si
NIDN: 08311018101

Dosen Pembahas I



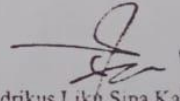
Drs. Fransiskus Nvong, M.Si
NIDN: 0809026201

Dosen Pembimbing II



Kristianus Simon H. Molan, S.Sos., M.A.P
NIDN: 1513038901

Dosen Pembahas II



Hendrikus Liko Sina Kaha, S.IP., M.Si
NIDN: 0819027901

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik
Tanggal 08 Juni 2024
Ketua Program Studi



Dr. Indriyati, S. IP, M. Si
NIDN 0807057601

LEMBAR PENGESAHAN
STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Diajukan Oleh:

YUSTINUS E. MOA YANTO

42119043

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil., M.Si
NIDN: 08311018101

Pembimbing II



Kristianus Simon H. Molan, S.Sos., M.A.P
NIDN: 1513038901

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang




Drs. Erana Bapa Tokan, M. A
NIDN: 0811116701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Yustinus E. Moa Yanto

Nomor Induk Mahasiswa : 42119043

Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 15 Juni 2024



Yustinus E. Moa Yanto



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Pahlui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
 Web: <https://www.umwidya.ac.id/> Email: umwidya@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Sabtu Tanggal 15 Juni Tahun 2024 Pukul 10.00 WITA Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Yustinus Eferitus Moa Yanto
 NIM : 42119043
 Prodi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi :
 "STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

| | | | |
|---|--------------------|--|--|
| 1 | Ketua | Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si | |
| 2 | Sekretaris | Kristianus Simon H. Molan S.Sos.,M.A.P | |
| 3 | Penguji Materi I | Drs. Fransiskus Nyong, M.Si | |
| 4 | Penguji Materi II | Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si | |
| 5 | Penguji Materi III | Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si | |
| 6 | Pembimbing I | Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si | |
| 7 | Pembimbing II | Kristianus Simon H. Molan S.Sos.,M.A.P | |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
 Penguji II = 85
 Penguji III = 86

Lulus dengan Nilai = 86

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan

 Drs. Fransiskus Nyong, M.A

Kupang, 15 Juni 2024
 Ketua Tim Penguji

 Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si

MOTO

“karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal, 23:18)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena sudah menyertai dan melindungi
2. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, nasihat, kasih sayang serta dukungan baik secara moral maupun moril.
3. Segenap civitas akademika Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Teman-teman penulis di program studi Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandira khususnya angkatan 2019 yang telah memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Abstrak

Penelitian ini berjudul “STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang serta faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelayanan Kartu Identitas Anak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dari berbagai dokumen dan juga wawancara. Data wawancara diambil dari beberapa sumber yaitu, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Sub Koordinator Substansi Identitas Penduduk dan beberapa masyarakat.

Temuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dan alur atau proses pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. (2) Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik. Dalam memberikan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) kantor DISDUKCAPIL menetapkan estimasi waktu selama 1 hari (selama tidak ada kendala teknis pada perangkat dan jaringan yang ada), karena kantor ini memiliki komitmen pelayanan yang cukup wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. (3) Sarana dan Prasarana sudah baik dan lengkap. Kondisi kantor ini bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang harus dibenahi lagi dan juga mesin cetak KIA yang masih kurang sehingga menghambat pelayanan mengingat masyarakat yang mengajukan pengurusan KIA cukup banyak perharinya.

Adapun faktor penghambat dari penelitian kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di DISDUKCAPIL Kota Kupang yaitu: gangguan jaringan sehingga mengakibatkan keterlambatan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) serta kurangnya sarana prasarana di kantor DISDUKCAPIL Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) berupa mesin percetakan, kursi yang kurang memadai dan keluhan masyarakat terhadap ruang tunggu yang berdebu. Faktor pendukung dalam pelayanan KIA seperti kerjasama yang terjadi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dengan berbagai pihak contohnya sekolah telah membuat peningkatan dalam hal percetakan kartu identitas anak, dan juga mesin cetak KIA yang mempersingkat pelayanan.

Kata Kunci: Standar, Pelayanan, KIA

Abstrack

This research is entitled "STANDARD SERVICE OF CHILD IDENTITY CARD AT THE OFFICE OF THE DINAS KEPENDUDUKAN AND PENCATATAN SIPIL CITY OF KUPANG". The purpose of this study was to determine the standard of service of child identity cards at the Kupang City Population and Civil Registration Office and the inhibiting factors and supporting factors in the service of Child Identity Cards. The type of research used in this research is qualitative research with a descriptive approach. Data was obtained from various documents and interviews. Interview data was taken from several sources, namely, the Head of Population Registration Services, Sub Coordinator of Population Identity Substance and several communities.

The findings of this study are as follows: (1) Service procedures at the Population and Civil Registration Office of Kupang City are generally effective and run in accordance with existing service procedures. Administrative requirements are clearly informed to the service user community and the service flow or process applied is in accordance with the applicable SOP. (2) The speed and timeliness of service is good enough. In providing Child Identity Card (KIA) services, the DISDUKCAPIL office sets an estimated time of 1 day (as long as there are no technical problems with existing devices and networks), because this office has a service commitment that is quite mandatory to run so as to create effective services. (3) Facilities and Infrastructure are good and complete. The condition of this office is clean, comfortable and gives a safe impression. Meanwhile, the availability of supporting facilities such as the waiting room that must be addressed again and also the KIA printing machine which is still lacking so that it hampers service considering that the people who apply for KIA management are quite a lot per day.

The inhibiting factors of research on the quality of public services in making Child Identity Cards (KIA) at DISDUKCAPIL Kupang City are: network disruptions resulting in delays in the issuance of Child Identity Cards (KIA) as well as the lack of infrastructure at the Kupang City DISDUKCAPIL office in providing services to the community in managing Child Identity Cards (KIA) in the form of printing machines, inadequate chairs and community complaints about dusty waiting rooms. Supporting factors in KIA services such as cooperation that occurs between the Population and Civil Registration Office of Kupang City with various parties, for example schools, have made improvements in terms of printing child identity cards, and also KIA printing machines that shorten services.

Keywords: Standard, Service, KIA

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat bimbingan dan tuntunan tangan kasih-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“STANDAR PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG”**. Selama penyusunan skripsi berlangsung, penulis telah mendapat dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur saya mengucapkan limpah terimakasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs.Frans Bapa Tokan, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil,M.Si selaku pembimbing I dan bapak Kristianus S. H. Molan, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih untuk kesabaran dan waktu yang dicurahkan bagi penulis.
5. Bapa Drs. Frans Nyong, M.Si selaku dosen penguji I dan bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku dosen selaku penguji II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan staf karyawan pada Program Studi Administras Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Kedua orang tua tercinta, dan juga Kaka, Adik serta semua keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan.
8. Sahabat-sahabat tercinta dan yang telah berjuang bersama di Jurusan Administrasi Publik UNWIRA, terkhususnya teman angkatan 2019 yang tidak saya sebutkan satu persatu.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik saudara-saudari sekalian.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang saya miliki, baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca.

Kupang, juni 2024

Penulis

Daftar Isi

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| BERITA ACARA | v |
| MOTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II LANDASAN KONSEPTUAL | 7 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.2 Definisi Pelayanan Publik..... | 10 |
| 2.2.1 Jenis-jenis pelayanan publik..... | 12 |
| 2.2.2 Unsur-unsur pelayanan publik..... | 13 |
| 2.2.3 Faktor-fakor yang mempengaruhi pelayanan publik | 14 |
| 2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik | 15 |
| 2.2.5 Penyelenggara Pelayanan Publik..... | 18 |
| 2.2.6 Standar Pelayanan Publik | 19 |
| 2.3 Definisi Kartu Identitas Anak (KIA)..... | 21 |
| 2.3.1 Jenis-Jenis KIA | 21 |
| 2.3.2 Tujuan dan Manfaat KIA | 22 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.3.3 | Persyaratan Pendaftaran KIA | 23 |
| 2.3.4 | Masa Berlaku KIA | 24 |
| 2.3.5 | Tata Cara Penerbitan KIA | 24 |
| 2.4 | Kerangka Berpikir | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 29 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 | Sumber Data | 29 |
| 3.3 | Lokasi Penelitian | 30 |
| 3.4 | Informan Penelitian | 30 |
| 3.5 | Fokus Penelitian | 31 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.7 | Metode Analisis Data | 34 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | | 37 |
| 4.1 | Sejarah DISDUKCAPIL Kota Kupang | 37 |
| 4.2 | Visi dan Misi DISDUKCAPIL Kota Kupang | 39 |
| 4.3 | Uraian Tugas dan Fungsi | 40 |
| 4.4 | Susunan Organisasi | 41 |
| 4.5 | Struktur Organisasi | 42 |
| 4.6 | Efisiensi Penggunaan Sumber Daya | 45 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 50 |
| 5.1 | Hasil Penelitian | 50 |
| 5.1.1 | Prosuder Pelayanan | 50 |
| 5.1.2 | Waktu Pelayanan | 53 |
| 5.1.3 | Sarana dan Prasarana | 54 |
| 5.2 | Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan KIA | 57 |
| BAB VI PENUTUP | | 59 |
| 6.1 | Kesimpulan | 59 |
| 6.2 | Saran | 60 |
| Daftar Pustaka | | 62 |

Lampiran..... 64

Daftar Tabel

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Rekapitulasi Penerbitan KIA DISDUKCAPIL Kota Kupang (Tahun 2019 s/d 2022) | 4 |
| Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian | 31 |
| Tabel 4.1 Sarana Dan Prasarana | 46 |
| Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan PTT | 48 |

Daftar Gambar

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 SOP Pelayanan KIA..... | 25 |
| Gambar 2.2 Kerangka Berpikir | 28 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... | 44 |