

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu
Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Adminitrasi Publik Universitas Katolik Widya
Mandira Kupang



OLEH
PETRONELA MBAS
42121040
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
2025

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, 20 Juni 2025

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

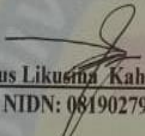
DIAJUKAN OLEH:

PETRONELA MBAS

42121040

DIPERIKSA OLEH:

PEMBIMBING I

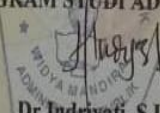

Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si
NIDN: 0819027901

PEMBIMBING II


Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA
NIDN: 0814098801

DISETUJUI OLEH:

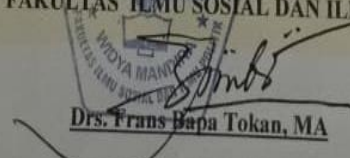
KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK


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

NIDN: 0807057601

DISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

NIDN: 0811116701

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG**

Disusun Oleh:

PETRONELA MBAS

42121040

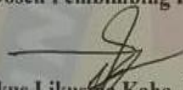
Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas

Pada Tanggal 20 Juni 2025

Susunan Dewan Pembahas

Disetujui oleh:

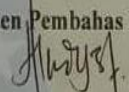
Dosen Pembimbing I


Hendrikus Likusma Kaha, S.IP., M.Si
NIDN: 0819027901

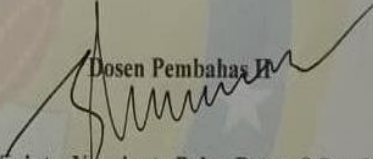
Dosen Pembimbing II


Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA
NIDN: 0814098801

Dosen Pembahas I


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

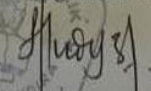
Dosen Pembahas II


Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos., M.Si
NIDN: 0808067802

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 20 Juni 2025

Ketua Program Studi


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

NIDN: 0807057601

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Petronela Mbas

Nim : 42121040

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU
IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG**

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

Kupang, 20 Juni 2025



Pembuat pernyataan

Petronela Mbas
Petronela Mbas

MOTTO

“Orang-orang yang menabur dengan mencururkan airmata, akan menuai dengan bersorak sorai. Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkasnya”

(Mazmur 126:5-6)

“Perang telah usai, aku bisa pulang Kubaringkan panah dan berteriak Menang!”

(NADIN AMIZAH)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya, skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, atas kasih, cinta, anugerah, rahmat, perlindungan, bimbingan, kekuatan, dan kelancaran yang senantiasa dilimpahkan dalam setiap langkah hidup saya.
2. Untuk Kedua Orang tuaku yang tercinta Bapak Romanus Bau (Alm) dan Mama Yustina Jelina yang selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih atas cinta, doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti,
3. Untuk kaka Veronika Emos, adek Albertus Lolong, Astrin Karmel Pia dan adek Santus Emanuel Nunang, terima kasih atas cinta, doa tulus yang telah kalian berikan, yang selalu menjadi sumber semangat dan kekuatan bagi saya dalam menjalani setiap langkah hidup ini.
4. Kaka Hana (Almh), kaka Frans, dan kaka Dami yang telah memberikan kekuatan, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti, selalu menjadi panutan dan inspirasi dalam hidup saya, serta membantu saya melewati berbagai tantangan dengan penuh semangat dan keyakinan.
5. Untuk diri saya sendiri, Petronela Mbas, terima kasih telah bertahan dan berjuang hingga titik ini. Berbahagialah dalam setiap momen yang telah dilalui, karena setiap pengalaman, baik suka maupun duka, telah membentuk diri saya menjadi pribadi yang lebih kuat.
6. Untuk Opa Thomas Loma, Oma Valentina Mida (Almh), Oma Za, Opa hgadu (Alm), dan Oma Lighing (Almh), yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang kepada saya.
7. Untuk keluarga besar saya, terima kasih atas dukungannya yang telah membantu, dan memberikan semangat dalam mencapai cita-cita.
8. Untuk seluruh Dosen Administrasi Publik yang terhormat, terima kasih

atas ilmu, bimbingan dan dedikasi yang telah di berikan setiap arahan dan pelajaran menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik saya.

9. Untuk sahabatku tercinta, Yustina Berghita Fuamuni yang selalu mendukung dan menemani saya. Terima kasih atas kebersamaan yang telah berikan sepanjang proses perjuangan dalam menyelesaikan pendidikan ini.
10. Teman-teman program studi Administrasi Publik angkatan 21, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang kalian berikan.
11. Untuk seluruh saudara/i, teman, dan semua orang yang tidak sempat disebutkan namanya, terima kasih atas setiap doa, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan dalam setiap langkah perjuangan ini.
12. Almamater kebanggaan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA KUPANG”** Dalam proses penyelesaian skripsi ini, saya telah mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Bapak Drs. Frans Tokan, MA selaku dekan FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam proses akademik.
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
4. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si dan bapak Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dari awal hingga akhir

penulisan skripsi ini.

5. Orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2021.
7. Untuk seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa naskah skripsi ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta masukan dari pembaca untuk turut menyempurnakan tulisan ini. Atas bantuan dan kerja sama dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih.

Kupang, 12 Januari 2025

Petronela Mbas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan kartu identitas anak dan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data. Ada lima hal untuk mengukur kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, yaitu *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan data yang telah diperoleh, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui hasil ukur *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* masih banyak yang harus diperbaiki sarana dan prasarannya seperti ruang tunggu, DUKCAPIL telah berupaya meningkatkan keterbukaan layanan melalui SOP dan sosialisasi, namun penerapannya belum optimal. Responsivitas terhadap keluhan melalui online masih perlu ditingkatkan, meskipun pelayanan langsung sudah cukup baik. Jangka waktu penyelesaian administrasi dinilai sudah sesuai harapan masyarakat. Pelayanan setara diberikan kepada semua, dengan perhatian khusus pada aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Faktor pendukung yaitu pihak dinas telah bekerja sama dengan lembaga-lembaga pengguna yang pemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak-anak sekolah. Faktor penghambat adalah kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA).

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Pembuatan KIA

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of child identity card making services and supporting and inhibiting factors for the quality of child identity card making services at the Population and Civil Registration Office of Kupang City. This study uses a qualitative methodology. The informants in this study were 4 people. The data sources used in this study were primary data and secondary data. The data analysis techniques used in this study were data collection, data reduction, and data presentation. There are five things to measure the quality of service at the Population and Civil Registration Office of Kupang City, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the data that has been obtained, the results of this study indicate that the quality of service through the results of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy still needs to be improved in terms of facilities and infrastructure such as waiting rooms, DUKCAPIL has tried to increase service openness through SOPs and socialization, but its implementation has not been optimal. Responsiveness to complaints online still needs to be improved, although direct service is quite good. The administrative completion period is considered to be in accordance with community expectations. Equal services are provided to all, with special attention to accessibility for people with disabilities. Supporting factors are that the service has collaborated with user institutions that have Child Identity Cards (KIA) for school children. Inhibiting factors are the lack of public awareness of the importance of Child Identity Cards (KIA).

Keywords: Service quality, Making KIA.

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEORISINALAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4.Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	9
2.1.Penelitian Terdahulu	9
2.2.Konsep Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1.Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2.Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.3.Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.3.1.Pengertian Pelayanan Publik	14
2.3.2.Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli.....	15
2.3.3.Jenis-Jenis Pelayanan Publik	17

2.3.4.Asas-Asas Pelaksanaan Pelayanan Publik	19
2.3.5.Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.3.6.Standar Pelayanan Publik.....	26
2.4.Konsep Kartu Identitas Anak	29
2.4.1.Pengertian Kartu Identitas Anak (KIA)	29
2.4.2.Jenis Kartu Identitas Anak.....	30
2.4.3.Manfaat dan Tujuan Kartu Identitas Anak.....	31
2.4.4.Persyaratan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)	32
2.5.Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1.Jenis Penelitian.....	34
3.2.Lokasi Penelitian.....	34
3.3.Fokus Penelitian	35
3.4.Informan Penelitian.....	37
3.5.Sumber Data.....	38
3.6.Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7.Teknik Analisis Data.....	40
3.8.Kesimpulan	41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
4.1.Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang	42
4.1.1.Visi dan Misi DUKCAPIL Kota Kupang.....	43
4.1.2.Tugas Pokok dan Fungsi	44
4.1.3.Kelembagaan dan Struktur Organisasi.....	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
5.1.Hasil Penelitian	53
5.1.1.Indikator Tangibles (Bukti Langsung/Berwujud).....	53
5.1.2.Kehandalan (reliability)	57
5.1.3.Ketanggapan (responsiveness)	61
5.1.4.Jaminan (assurance).....	64
5.1.5.Indikator Empati (Empathy)	67

5.2Faktor Pendukung dan Penghambat Pembuatan KIA.....	70
5.2.1.Faktor Pendukung Pada Kualitas Pelayanan Pembuatan KIA.....	70
5.2.2.Faktor Penghambat Pada Kualitas Pelayanan Pembuatan KIA...	72
5.3Pembahasan.....	74
5.3.1.Indikator Tangibles (Bukti Langsung).....	74
5.3.2.Indikator Keandalan (Realibility).....	76
5.3.3.Ketanggapan (Responsiveness).....	79
5.3.4.Jaminan (Assurance)	81
5.3.5.Empati (Empathy)	83
5.2.5.1.Faktor Pendukung dan Penghambat Pembuatan KIA..	85
5.2.5.2.Faktor Pendukung Pada Kualitas Pembuatan KIA	85
5.2.5.3.Faktor Penghambat Pembuatan KIA.....	86
BAB VI PENUTUP	89
6.1.Kesimpulan	89
6.2.Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1:1 Data Keepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) Tahun 2023	4
Tabel 3:1 Fokus Penelitian.....	35
Tabel 3:2 Informan Penelitian.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2:1 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar:5.1 Ruang Tunggu luar Kantor DUKCAPIL	54
Gambar : 5.2 Standar Pelayanan KIA	58
Gambar:5.3 Proses Antrian di DUKCAPIL.....	61
Gambar: 5.4 Persyaratan Pendaftaran KIA	68