



**UNIVERSITAS NASIONAL**

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

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S. AP)**

**FATHURRAHMAN PUTRA**

**NPM. 183112351550331**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE QUALITY OF SERVICE IN THE MAKING OF CHILD IDENTITY  
CARDS (KIA) AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION OF BIMA DISTRICT***

***THESIS***

***Suggested as a prerequisite for obtaining a***

***Bachelor of Public Administration (S. AP)***

**FATHURRAHMAN PUTRA**

**NPM. 183112351550331**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE POLITICAL SCIENCE***

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

***NATIONAL UNIVERSITY***

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Fathurrahman Putra  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550331  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 24 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Dian Setiawan, S.T M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**HALMAN PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Fathurrahman Putra  
NPM : 183112351550331  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)  
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Bima.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Drs. Didit Setiabudi, M.Si.

Ttd  .....

Penguji I : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Ttd  .....

Penguji II : Dr. Heru Dian Setiawan, ST. M. Si.

Ttd  .....

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Februari 2024



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

### **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fathurrahman Putra  
NPM : 183112351550331  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)  
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Bima

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 24 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,

Fathurrahman Putra



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI**

Nama : Fathurrahman Putra  
NPM : 183112351550331  
Fakultas/Akademi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 19 Februari 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

*The quality of Service In The Making Of Child Identity Cards (KIA) At The Departement Of Population And Civil Registration Of Bima District*

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

<b>Pembimbing</b>	<b>Ka. Prodi</b>	<b>Mahasiswa</b>
TGL : 28 Februari 2024	TGL : 28 Februari 2024	TGL : 28 Februari 2024
		

## ABSTRAK

Nama : Fathurrahman Putra  
NPM : 183112351550331  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)  
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Bima

<b>KataKunci :</b> Kartu Identitas Anak, Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bima.</p> <p>Metode Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi lapangan, wawancara kepada informan kunci utama dan pendukung.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bima belum optimal meskipun terdapat upaya dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses pelayanan.</p>
<b>Dosen Pembimbing</b>	Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.SI.

## ABSTRACT

Name : Fathurrahman Putra  
NPM : 183112351550331  
Thesis Title : *Quality of Service in the Issuance of Child Identity Cards (KIA) at the Population and Civil Registration Office of Bima Regency*

<p><b>Keywords:</b> <i>Child Identity Card, Service Quality, Population and Civil Registration Office of Bima Regency</i></p>	<p><i>This study aims for making Child Identity Cards (KIA) at the Department of Population and Civil Registration of Bima Regency.</i></p> <p><i>This method research uses a qualitative approach method. Data collection techniques by conducting field observations, interviews with key informants and supporters.</i></p> <p><i>The results showed that the service quality for making Child Identity Cards (KIA) at the Bima Regency Population and Civil Registration Service was not optimal even though there were efforts to increase the efficiency and speed of the service process.</i></p>
<p><b>Lecturer</b></p>	<p>Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.</p>



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bima”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis pun menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada. Dengan demikian, izinkan penulis menghanturkan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, M.Pd, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi arahan dan saran- saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
7. Seluruh dosen khususnya para bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, Pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester awal hingga pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh staff di Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Bang Tomi yang telah memberikan pelayanan terbaik terhadap penulis.
9. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penulisan dan wawancara sehingga penulisan skripsi ini dapat dilakukan dengan baik.
10. Kepada Kedua orang tua penulis, yang telah banyak memberikan cinta dan kasihnya kepada penulis, yang mendukung dan membimbing penulis dari segi moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama pendidikan.
11. Kepada teman – teman seperbimbingan dan seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta Khususnya teman-teman Administrasi Publik 2018 yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 24 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Fathurrahman Putra

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Kegunaan Penelitian .....	12
1.5. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	15
2.2. Konsep Kualitas .....	23
2.2.1. Definisi Kualitas .....	23
2.3. Teori Pelayanan Publik .....	24
2.3.1. Definisi Pelayanan .....	24
2.3.2. Definisi Publik .....	28
2.3.3. Pengertian <i>Public Service</i> .....	30
2.3.4. Elemen Pelayanan Publik.....	38

2.3.5. Tujuan Pelayanan Publik .....	39
2.3.6. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	44
2.3.7. Kualitas Pelayanan Publik .....	45
2.4. Tinjauan Tentang Kartu Identitas Anak (KAI) .....	52
2.4.1. Pengertian Kartu Identitas Anak (KIA) .....	52
2.4.2. Tujuan Dan Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) .....	52
2.4.3. Strategi Pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) .....	53
2.5. Kerangka Pemikiran.....	54
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	56
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	56
3.3. Penentuan Informan Penelitian .....	56
3.4. Jenis dan sumber data Penelitian .....	58
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	59
3.7. Teknik Analisis Data.....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
4.2.1. Aspek <i>Tangibles</i> .....	65
4.2.2. Aspek <i>Reliability</i> .....	68
4.2.3. Aspek <i>Responsiveness</i> .....	70
4.2.4. Aspek <i>Assurance</i> .....	73
4.2.5. Aspek <i>Empathy</i> .....	76
4.2. Pembahasan.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1. Kesimpulan .....	85

5.2. Saran .....86

**DAFTAR PUSTAKA.....90**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....55

