

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

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

Eka Wahyu Kartika

1111600145

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

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

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :
Eka Wahyu Kartika
1111600145

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Eka Wahyu Kartika

NPM : 1111600145

Judul : KUALITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MOJOKERTO.


Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya


Dr. Endro Tjahjono, MM.

Surabaya, 29 Juni 2020

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Zakariya, MS., MM.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji :

1. Zakaria, Dr. MS., MM

Ketua

(20210.93.0306)

2. Sukarno HS., Dr., Drs., M.Si.

Anggota

(2011K.17.0739)

3. M. Kendry Widyanito, Drs., M.Si.

Anggota

(20110.87.0101)

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,

Dr. Endro Dr. Endro Fadjiono, MM

SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Eka Wahyu Kartika

NPM : 1111600145

Program Studi : Administrasi Negara.

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar - benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh dan atas kesadaran yang sesadar- sadarnya.

Surabaya Juli 2020

Yang membuat pernyataan


Eka Wahyu Kartika

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Bersyukur, berdoa, berusaha dan restu orang tua adalah satu satunya kunci keberhasilan”

(Eka Wahyu Kartika)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Wahyu Kartika
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Tugas Akhir/ Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/
Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**"KUALITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MOJOKERTO"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 20 Juli 2020

Yang Menyatakan,



(.....)

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada lima dimensi kuallitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* , *Empathy*. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sudah menerapkan ke lima dimensi tersebut tetapi masih ada beberapa indikator yang masih belum dilakukan dengan baik, seperti indikator kenyamanan dari dimensi *tangibles* yang masih dikeluhkan oleh pemohon karena tempat kurang nyaman, lalu selanjutnya ada indikator kecepatan dari dimensi *Responsiveness*, pemohon masih mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak. Selanjutnya dimensi *Assurance* atau jaminan, yang masih sangat kurang, karena masih kurangnya alat dan tenaga kerja. Hasil dari penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto ini adalah kenyamanan tempat yangdiberikan masih kurang dan kecepatan pelayanan juga masih rendah.

Keywords : Kualitas Pelayanan, Kartu Identitas Anak, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Quality of service of making a Child Identity Card at the Population and Civil Registry Office of Mojokerto Regency. This research was conducted at the Population and Civil Registry Office of Mojokerto Regency. This research is a qualitative descriptive study. The focus of this study is based on five dimensions of service quality according to Parasuraman namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. In the Office of Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency, the five dimensions have been applied, but there are still some indicators that have not been done well, such as the comfort indicators of the tangibles dimension that are still complained by the applicant because the place is not comfortable, and then there are indicators of the speed of the dimensions. Responsiveness, the applicant still complained about the slow service of making a Child Identity Card. Furthermore, the dimension of Assurance or collateral, which is still lacking, is due to lack of tools and labor. The results of research on the Quality of Child Identity Card Services at the Population and Civil Registration Office of Mojokerto Regency are that the comfort of the place provided is still lacking and the speed of service is still low.

Keyword : Service Quality, Child Identity Card, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi serta untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Dr. H. Zakariya, MS,.MM selaku Kepala Prodi Administrasi Negara dan Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktunya dan selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP,.M.AP selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah waktunya dan selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
4. Kepala dan karyawan/karyawati Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto yang telah memberi izin dan informasi peneliti untuk menyelesaikan penelitian.
5. Masyarakat pengguna layanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto yang bersedia memberikan informasi bagi peneliti.
6. Keluarga (Bapak, Ibu, dan Dumbi) yang selalu memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Radix Ilman yang selalu bersedia penulis repotkan dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Retno windy dan Shafira Ayu yang selalu membantu dan memberi masukan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Acong, Anne, Laras, Eka fer, Futari, Hesti, Rizma, Berlin, Clarita, Zhara yang selalu memberikan semangat pada peneliti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini, dan semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua. Amin

Surabaya, Juli 2020

Eka Wahyu Kartika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PENYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.1.1 Maria Melcilin Irenes, Emei Dwinanarhati Setiamandani (2019)	5
2.1.2 Fernandes Yudha, Firman Firdausi (2017)	5
2.1.3 Windi Dwi Arista, Wayan Suderana (2019)	6
2.1.4 Ririn Mayang Sari, Karjuni Dt. Maani (2020)	6
2.1.5 Arlita Rakhmah (2016)	6
2.1.6 Aditya Rachman, Titik Djumiarti S.Sos M.Si (2019).....	7
2.1.7 Regina Fitriani Rendo, Annisa Purwaningsih (2019).....	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Sejarah Administrasi Publik.....	11
2.2.2 Pelayanan Publik	14

2.2.3	Jenis - Jenis Pelayanan Publik.....	15
2.2.4	Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.3	Kerangka Pikir	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Jenis Penelitian	19
3.2	Lokasi Penelitian.....	19
3.3	Fokus Penelitian.....	20
3.3.1	<i>Tangibles</i> atau bukti fisik	20
3.3.2	<i>Reliability</i> atau keandalan	20
3.3.3	<i>Responsiveness</i> atau ketanggapan.....	21
3.3.4	<i>Assurance</i> atau jaminan dan kepastian.....	21
3.3.5	<i>Empathy</i> , atau perhatian.....	21
3.4	Sumber Data	22
3.5	Teknik Pengumpulan Data	22
3.6	Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV PEMBAHASAN.....		27
4.1	Deskripsi Objek	27
4.1.1	Profil Dinas	27
4.1.2	Visi dan Misi	27
4.1.3	Susunan Organisasi.....	28
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi	28
4.1.5	Struktur Organisasi	32
4.2	Penyajian Data.....	33
4.2.1	Kualitas Pelayanan Publik	33
4.2.2	Faktor penghambat dan pendorong pelayanan publik	41
4.3	Pembahasan	42
4.3.1	Kualitas Pelayanan Publik.....	42
4.3.2	Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Rekomendasi	50

DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Jurnal Penelitian Terdahulu	8
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi	32
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Dokumentasi penelitian	53
Lampiran 2 Pedoman wawancara	57
Lampiran 3 Surat keterangan penelitian	58
Lampiran 4 Lembar Revisi	59
Lampiran 5 Kartu bimbingan skripsi	60