

**Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (1) Administrasi Publik**



**OLEH:
LOVINA RISCA RIA
2019210057**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2023**

RINGKASAN

Padatnya wilayah pelayanan, prosedur penyiapan dokumen yang berbelarut-larut, dan kelalaian atau ketidakpedulian petugas pelayanan yang meninggalkan pihak yang ingin memberikan pelayanan. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan oleh peneliti ini untuk mengumpulkan informasi dari total empat informan. Pengumpulan data, pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan adalah semua langkah dalam proses analisis data yang digunakan oleh metodologi Milles, Huberman, dan Saldana. Berdasarkan temuan kajian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende telah berhasil menerbitkan KTP anak dan sudah mampu melayani kebutuhan masyarakat. Melalui kerjasama yang efektif dan bantuan dari sumber daya manusia (SDM). Karena kurangnya pengetahuan publik, banyak orang memilih untuk melaksanakan layanan secara manual atau di tempat di tempat kerja mereka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penerbitan Kartu, Identitas Anak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menjadi tulus, efektif, dan efisien dalam apa yang dilakukan adalah kunci untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Akibatnya, masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap bantuan dan lebih puas. ketika tingkat kepuasan klien setara dengan kualitas layanan yang diharapkan. Sepertinya layanan publik yang ditawarkan pemerintah kepada warganya dimaksudkan untuk membantu mereka mencapai serangkaian keinginan dan ambisi material dan spiritual. Namun, standar sebenarnya dari pelayanan publik pemerintah jauh dari harapan masyarakat (Revida, 2021).

Fry (2021) menemukan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ende, petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan yang terbaik. Ada berbagai masalah, seperti waktu tunggu yang berlarut-larut untuk pembuatan dokumen, informasi yang membingungkan, dan dukungan karyawan yang mengabaikan fakta bahwa itu tidak penting. Pelanggan yang menginginkan layanan disampaikan lebih cepat dan tepat sebagai konsekuensinya mengajukan keluhan.

Menurut Tribunnews.com, berita tersebut akan dirilis pada 2021 setelah dilakukan modifikasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ende untuk meningkatkan pelayanan publik. Disdukcapil di Kabupaten Ende sudah maju pesat, meski masih ada kendala antara lain wilayah pelayanan yang terkendala dan minimnya teknologi. Peningkatan kualitas pelayanan publik mungkin terkendala oleh infrastruktur dan fasilitas. Beberapa orang masih belum

jelas tentang dokumen yang diperlukan untuk pengelolaan populasi, yang merupakan masalah lain..

Karena orang yang mendapatkan layanan sudah merasa seolah-olah dia telah mencapai tujuannya, pasti menyenangkan bagi mereka untuk melakukannya. Untuk membantu perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian sistem pelayanan di setiap unit pelayanan, penerima pelayanan atau kepuasan konsumen dapat dijadikan tolak ukur kualitas pelayanan (Ahmad, 2018: 47).

1.2 Rumusan Masalah

Uraian tersebut mengarah pada rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dapat melayani konsumen dengan lebih baik dalam menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KIA) Anak?
2. Elemen apa yang meningkatkan atau menghambat kapasitas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dalam menyediakan layanan prosedur KIA (kartu tanda pengenalan anak) yang unggul?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah Akhir telah mulai menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KIA) Anak untuk mengumpulkan informasi tambahan terkait peningkatan kualitas layanan.

2. Untuk mengidentifikasi unsur-unsur yang akan atau tidak akan membantu dinas kependudukan dan penerbit kartu catatan sipil (KIA) untuk anak di Kabupaten Ende memberikan pelayanan yang lebih baik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Sehubungan dengan proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Akhir, peneliti mencari cara untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Peningkatan Pelayanan Pelanggan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk Penerbitan KTP Anak Selain itu, peneliti ingin dapat memberikan pendapat dan ide.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiputra,S.2021. *Manajemen Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Ahmad.2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung : Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Ardelia,& Pradana.2022.“*Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar*”.Publika. (Diakses tanggal 01 November 2022).
- Dwimawanti, I.2004. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.
- Fry, A. S. F.2021. “*Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende)*”. Jurnal Pendidikan Tambusai. (Diakses pada tanggal 31 Oktober 2022)
- Hardiyansyah,H.2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutagalung,&Hermawan.2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Deepublish.
- Lutfia, Putri. & Indratuti, Endang. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya*. *Journal Of Office Administration: Education and Praticce*.
- Muchtar,Suwarma.2015. *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Potensi Mandiri.
- Miles,Matthew,B., Huberman Michael, Saldana Johnny.2014. *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (edition-3). Sage publications.
- Marande, Yunruth. (2020) *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kabupaten Kota Poso*. Jurnal Ilmiah Administratie
- Mukarom,Zaenal & Wijaya, Muhibudin.2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: PT Pustaka Setia.
- Nagari, Noviana., & Suranto, Joko. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*.

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., & Bahri, S. 2020. *Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis*.

Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., & Manullang. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Raharjo. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. 2022. *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi*. Penerbit Qiara Media.

Semil, N. 2018. *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cv.

<https://www.disdukcapil.endekab.go.id> (Diakses pada tanggal 10 Maret 2023)