

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN**

SKRIPSI



SRI OKTA RIANI HALAWA

NIM. 190563201001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara



SRI OKTA RIANI HALAWA

NIM. 190563201001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur. Damai sejahtera Allah, yang melampaui segala akal, akan memelihara hati dan pikiranmu dalam Kristus Yesus.”

(Filipi 4:6-7)

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.”

(Matius 6:34)

“Kamu tidak akan pernah bisa menang, jika terus berpikir kalau kamu tidak bisa.”

(Sri Halawa)

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas izin dan kasihnya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan tepat pada waktunya, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan dukungan dan doanya selama ini. Terlebih lagi kepada kedua orang tua dan saudara kandung penulis yang selama ini selalu memberikan semangat, dukungan, dan inspirasi dalam setiap langkah penulis. Skripsi sederhana ini yang jauh dari kata sempurna, penulis persembahkan kepada orang yang tersayang dan tercinta yang sangat berarti dalam hidup penulis Ayahhanda Manase Halawa dan Ibunda Yatina Laia dan 4 saudara penulis Abangda Feber Iman Halawa, Kakaknda Yepiniwati Halawa, dan kedua Adik Kezia Ratu Pallti Halawa, Arcer Gamael Osace Halawa. yang selama ini telah mendukung dan memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan tepat waktu.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Okta Riani Halawa
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201001
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu
Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 3 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



SRI OKTA RIANI HALAWA
NIM. 190563201001

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN


PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Sri Okta Riani Halawa
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201001
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan
Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan"

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 14 Juni 2023
Pembimbing Utama,


Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos, M.Si
NIP/NIDN. 1009037101

Menyetujui, tanggal: 15 Juni 2023
Pembimbing Pendamping,


Firman, ST., M.A.P
NIP/NIDN. 0003108704

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 0016038702

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sri Okta Riani Halawa
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201001
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan
Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan"

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 27 Juli 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|---|-----------|---------|
| 1. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 1006087301 | Ketua | (.....) |
| 2. Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos,M.Si
NIP/NIDN. 1009037101 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. Firman, ST., M.A.P
NIP/NIDN. 0003108704 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. Wayu Eko Yudiatmaja S.Ip.M.P.A
NIP/NIDN. 0001078704 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. Chaerey Ranba Sholeh S.AP.M.AP
NIP/NIDN. 0002119205 | Anggota 4 | (.....) |

Disahkan Oleh:
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Sri Okta Riani Halawa
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201001
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,



SRI OKTA RIANI HALAWA
NIM. 190563201001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan anugerah yang telah diberikan yang selalu menyertai dalam setiap aktivitas, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi yang judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan” Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ahli Haji kepulauan Riau Kota Tanjungpinang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki untuk mengetahui dan mencoba memecahkan permasalahan berdasarkan teori hingga observasi lapangan. Namun, peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Kepada Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji

3. Kepada Ibu. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara serta selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberi masukan selama perkuliahan
4. Kepada Bapak. Dr.H. Rumzi Samin, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan membantu dalam menyelesaikan skripsi saya
5. Kepada Bapak. Firman, ST.,M.A.P selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan membantu dalam menyelesaikan skripsi saya
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat serta Staff Pelayanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMRAH yang telah membantu administrasi selama perkuliahan hingga skripsi
7. Kepada seluruh informan peneliti yang telah bersedia meluangkan waktunya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang dilakukan.
8. Kepada Sahabat saya yang tercinta Veronisa Sihotang yang telah banyak mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih untuk masukan dan saran-saran dan waktu yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Tidak ada kata selain terimakasih banyak untuk sahabat saya yang tersayang.
9. Kepada teman terbaik selaku Yeniba Halawa dan Agustina Halawa yang telah banyak memberikan motivasi dan dukungan dalam doa dan semangat

untuk saya dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai saya ucapkan terimakasih.

10. Kepada teman baik selaku Cristoper Musa, Nova Maritongmanalung yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat untuk saya selama ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu
11. Kepada adik kelompok kecil Graziella Sudir Mawati Halawa, Febri Yanti Halawa, Natalius Halawa yang telah memberikan cinta, dukungan dalam doa dan semangat untuk saya dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai saya ucapkan terimakasih.
12. Kepada Abang Dani selaku abang rohani saya yang telah memberikan semangat, Doa, dukungan dan bantuan, dan kepada kelompok kecil For'd Perkantas yang telah memberikan dukungan doa dan semangat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
13. Kepada abang Desman Jaya Hia dan kakak Trinitas Loi yang telah selalu memberi dukungan dan semangat kepada saya dan serta fasilitas dan meteri yang telah diberikan selama ini saya ucapkan terimakasih.
14. Kepada team multimedia (pelayanan di Gereja Gpps Yobel) yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam doa sehingga penyusunan skripsi ini dapat selasai dengan tepat waktu
15. Kepada seluruh teman-teman seangkatan Jurusan Ilmu administrasi Negara 2019 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

16. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi sampai akhir.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan berharap mendapatkan saran serta kritik yang membangun sehingga penulis dapat memperbaiki kesalahan dan menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Tanjungpinang, 3 Juli 2023

Penulis,



SRI OKTA RIANI HALAWA
NIM 190563201001

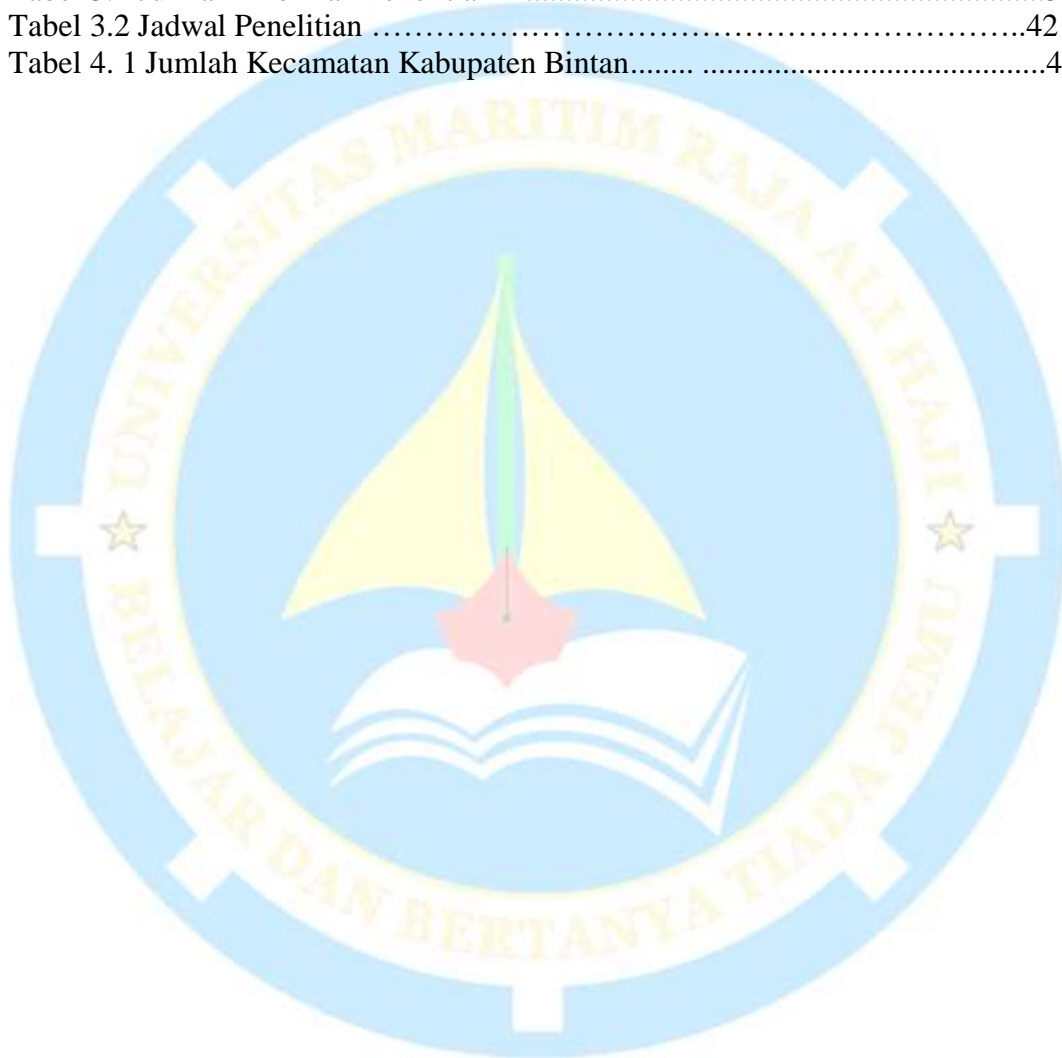
DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	xvi
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2 Kerangka Teori.....	19
2.2.1 Konsep Kualitas.....	19
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.4 Konsep Kartu Identitas Anak (KIA).....	24
2.2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Kartu Identitas Anak.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Defenisi Konsep.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	34

3.3 Fokus Penelitian.....	35
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Informan.....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.8 Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	43
4.2 Gambaran Umum Kabupaten Bintan Kepulauan Riau.....	44
4.3 Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak.....	47
4.4 Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Implikasi Teoritis	60
5.3 Keterbatasan Penelitian	60
DAFTAR REFERENSI	61
LAMPIRAN.....	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93

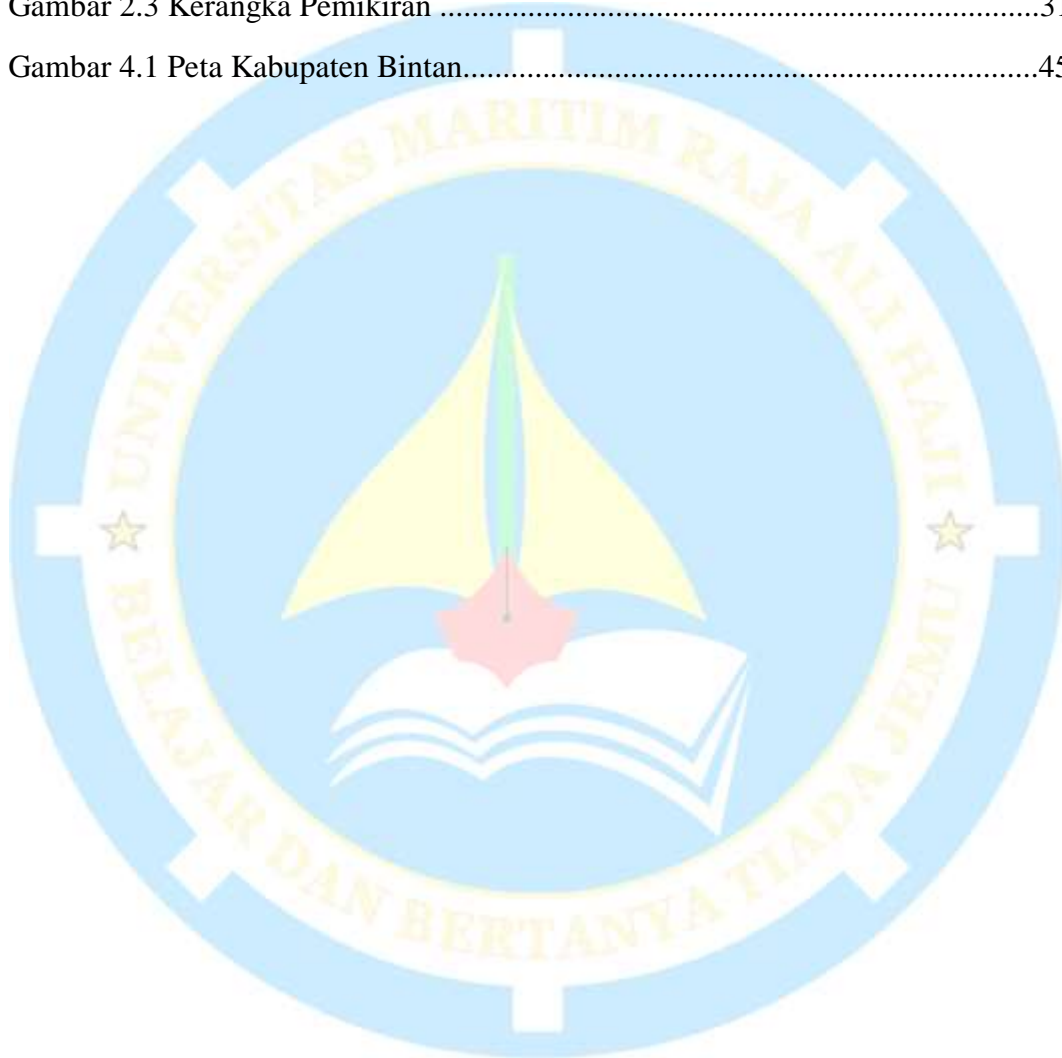
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengurusan KIA.....	6
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
Tabel 2.2 Standar Operasional Prosedur KIA.....	29
Tabel 3.1 Jumlah Informan Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	42
Tabel 4. 1 Jumlah Kecamatan Kabupaten Bintan.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kartu Identitas Anak Berusia 0 hingga 5 Tahun.....	26
Gambar 2.2 Kartu Identitas Anak Berusia 5 hingga 16 Tahun.....	27
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Bintan.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Coding Wawancara.....	65
Lampiran 2 Tematisasi.....	77
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	78
Lampiran 4 Dokumentasi.....	80
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	84
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian.....	86
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas.....	89
Lampiran 8 Surat Balasan Rekomendasi Penelitian.....	90
Lampiran 9. Surat Pernyataan Telah Selesai Melakukan Penelitian.....	91
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Skripsi untuk diujikan.....	92

