

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

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

**VANIA NATHASYA SINAGA
NIM. 07011281924099**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

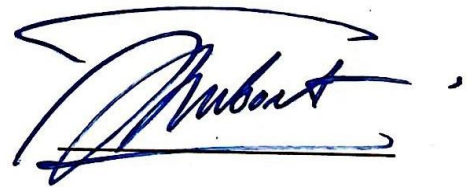
Oleh:

**VANIA NATHASYA SINAGA
NIM. 07011281924099**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Maret 2023

Pembimbing

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

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

SKRIPSI

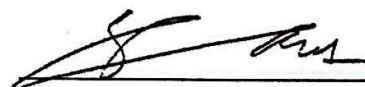
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 17 Maret 2023
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

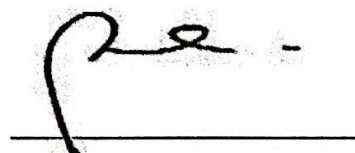
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Ketua



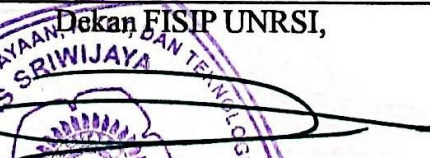
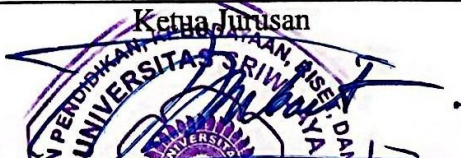
Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
Anggota



Junaidi, S.IP., M.Si
Anggota



Mengetahui,

<p>Dekan FISIP UNRSI, UNIVERSITAS SRIWIJAYA</p>  <p>Prof. Dr. Alfitri, M. Si NIP. 196601221990031004</p> <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, DAN TEKNOLOGI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA ILMU POLISI</p>	<p>Ketua Jurusan UNIVERSITAS SRIWIJAYA</p>  <p>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196910101994011001</p> <p>JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FISIP</p>
--	---

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vania Nathasya Sinaga

NIM : 07011281924099

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang“ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 05 Maret 2023



Vania Nathasya Sinaga
NIM. 07011281924099

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup adalah lebih dari hal-hal yang besar, lebih dari sekedar pencapaian, tapi tentang udara yang kita hirup, langkah yang kita ambil dan tawa yang dibagi dengan orang terdekat.”

(Maudy Ayunda)

**Atas berkat Tuhan Yesus Kristus, Skripsi ini
saya Persembahkan kepada:**

1. Orang tua tecinta, Papa, Mama serta Opung.
2. Ketiga adik saya
3. Teman Seperjuangan Mahasiswa
Administrasi Publik 2019
4. Sahabat-sahabat terbaik saya
5. Almamater kebanggaan dan tercinta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan memahami kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi serta studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Palembang masih kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan adanya indikator responsivitas dan akuntabilitas yakni daya tanggap petugas dalam menangani keluhan yang masuk dari masyarakat masih belum ditanggapi. Meskipun indikator responsibilitas sudah berjalan dengan baik sehingga membantu dalam pembuatan KIA.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Identitas Anak, Disdukcapil


Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Palembang, 01 Maret 2023

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP: 196911101994011001

ABSTRAC

This study aims to determine, analyze and understand the quality of service in making Child Identity Cards (KIA) at the Population and Civil Registration Office of Palembang City. The method used in this study is a description with a qualitative approach. Data collection techniques in the form of interviews, observation and literature study. The results of the study show that the quality of service in making children's identity cards at the Department of Population and Civil Registration of the City of Palembang is still not optimal. This is because there are indicators of responsiveness and accountability, namely the responsiveness of officers in handling incoming complaints from the public, which have not yet been responded to. Although the indicators of responsibility have been running well so that it helps in making KIA.

Keywords: *Service Quality, Child Identity Card, Disdukcapil*

Advisor



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Palembang, 01 March 2023

Head of Public Administration Departement
Faculty of Social and Political Sciences
Srivijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan berkat rahmat dan karunia-Nya karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”**. Skripsi ini dibuat berdasarkan data yang diambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Tujuan utama penulisan skripsi ini untuk menilai kecakapan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara ilmiah melalui penelitian mandiri, menganalisis dan menarik kesimpulan secara sistematis serta melaporkan hasil penelitian tersebut dalam bentuk skripsi.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menggharapkan kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaan kualitas penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya yang disampaikan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Papa Binsar Marihot Sinaga, SP dan Mama Lenny Hartanti Tinambunan, SE serta kedua adik-adik tercinta, Kezia Audrey Yohana Sinaga, Bagas Oloan Pirlo Sinaga dan Christian Emmanuel Gorga Sinaga yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta motivasi dan doa.
2. Bapak Prof. Dr. Anies Saggaf, MSCE, IPU selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr.H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd.,M.Pd selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

6. Bapak Dr. Andries Liornado, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi
8. Bapak Januar Eko Aryansyah S.IP., S.H., M.Si selaku Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus Dosen Pembimbing Akademik.
9. Ibu Ir. Dewi Isnaini., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
10. Bapak Drs. Sahlan Syamsu, M.Si selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
11. Ibu Komala Sari S.Kom., M.Si selaku Kasi Pendataan Penduduk.
12. Ibu Lenny Marlina, SE selaku Kasi Pindah Datang Penduduk
13. Bapak Ahmad Piping Ekhwany, SE., MM selaku Kasi Identitas Penduduk
14. Seluruh pegawai dan Staff Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang terkhususnya di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
15. Sahabat penulis sekaligus teman seperjuangan yang menemani dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi dan sampai wisuda nanti yakni: Zahraty Humairah, Avita Prameida Sari, Yoana Puteri Adinda dan Opi Dwi Putri. Terimakasih atas dukungan dan doanya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Publik Tahun 2019 yang senantiasa mendukung penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan pembaca agar dapat menambah dan memberikan pengetahuan. Atas segala perhatian dan kerja samanya, penulis ucapkan terima kasih. Semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam menambah wawasan dan pengetahuan.

Palembang, 04 Desember 2022



Vania Nathasya Sinaga

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAC	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep/Teori.....	7
2.2. Kualitas	7
2.2.1. Pengertian Kualitas	7
2.2.2. Perspektif Kualitas	8
2.3. Pelayanan Publik	9
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.3.2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	10
2.3.3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	11
2.3.4. Standar Pelayanan Publik.....	12
2.4. Kartu Identitas Anak (KIA)	13
2.4.1. Pengertian KIA	13
2.4.2. Manfaat KIA	14
2.4.3. Syarat Pembuatan KIA.....	14
2.4.4. Alur Pembuatan KIA	14

2.5.	Pengertian Efektif	15
2.6.	Pengertian Efisien	16
2.7.	Teori Kualitas Pelayanan yang digunakan.....	16
2.8.	Penelitian Terdahulu	18
2.9.	Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
1.1.	Desain Penelitian	27
1.2.	Definisi Konsep	27
3.3.	Fokus Penelitian.....	28
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.	Informan Penelitian.....	29
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7.	Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1.	Profil Instansi	34
4.1.1.	Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.....	34
4.1.2.	Tugas Pokok.....	37
4.1.3.	Fungsi.....	37
4.2.	Visi dan Misi Instansi	38
4.3.	Struktur Organisasi	38
4.4.	Analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	48
BAB V PENUTUP		67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) Tahun 2021	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. Fokus Penelitian.....	28
Tabel 4. Jumlah Penduduk Kota Palembang Tahun 2022	36
Tabel 5. Daftar Petugas Pendataan KIA di Disdukcapil Kota Palembang	52
Tabel 6. Hasil Temuan “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 2. Teknis Analisis Data menurut Miles & Huberman	32
Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, 2022	38
Gambar 4. Sosialisasi Program KIA dan Pengumpulan Berkas	51
Gambar 5. Akun Instagram Disdukcapil Kota Palembang	52
Gambar 6. Pengaduan Via Whatsapp	55
Gambar 7. Perangkat Komputer untuk menginput KIA	56
Gambar 8. SOP Pembuatan KIA	59
Gambar 9. Sikap Petugas dalam melakukan pelayanan Pembuatan KIA	61
Gambar 10. Link Pengaduan Masyarakat	62
Gambar 11. Pertanyaan salah satu warga di laman Instagram	63
Gambar 12. Sesi Wawancara dengan Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kasi Pelayanan Identitas Penduduk	72
Gambar 13. Sesi Wawancara dengan Masyarakat	73

DAFTAR SINGKATAN

1. Disdukcapil : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Dafduk : Pendaftaran Penduduk
3. KIA : Kartu Identitas Anak
4. KTP-EL : Kartu Tanda Penduduk Elektronik
5. Kasi : Kepala Pelayanan
6. SDM : Sumber Daya Manusia
7. SIAK : Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
8. SOP : Standar Operasional Prosedur
9. UPT : Unit Pelaksana Teknis

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara.....	72
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	74
Lampiran 3. SK Dosen Pembimbing Skripsi.....	76
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi.....	77
Lampiran 5. Surat Penelitian Untuk Kesbangpol	79
Lampiran 6. Surat Kesbangpol untuk Disdukcapil Kota Palembang	79
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	80
Lampiran 8. Lembar Revisi Proposal Skripsi	81
Lampiran 9. Lembar Revisi Ujian Komprehensif.....	82
Lampiran 10. Peraturan Kemendagri No 2 Tahun 2016.....	83
Lampiran 11. Peraturan Daerah Kota Palembang No 7 Tahun 2018 tentang Administrasi Kependudukan	95
Lampiran 12. Peraturan Daerah Kota Palembang No 52 Tahun 2015 tentang KIA	130
Lampiran 13. SK Petugas Pelayanan KIA.....	136

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dengan 276,36 juta penduduk, Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Oleh karena itu, dengan jumlah penduduk yang begitu besar akan berdampak pada laju pertumbuhan pembangunan di Indonesia. Penduduk sendiri bisa dilihat dari segi subjek dan objek dalam sebuah pembangunan. Dari segi subjek, penduduk merupakan sumber daya penggerak pembangunan, dan segi objeknya penduduk merupakan penikmat (konsumen) dari hasil pembangunan..

Di Indonesia, kependudukan dapat dibagi ke dalam 3 hal diantaranya kuantitas penduduk, dimana didalamnya terdapat jumlah, komposisi, distribusi dan struktur umum. Kedua, kualitas penduduk dimana didalamnya terdapat pendidikan, ketrampilan dan pekerjaan. Terakhir, mobilitas penduduk, dimana didalamnya terdapat perpindahan permanen, non permanen dan migrasi internasional. Ketidakpunaan kependudukan, akan mengakibatkan pada terbatasnya informasi tentang komposisi penduduk, yang sangat penting untuk merencanakan kebutuhan masyarakat di semua sektor, termasuk pekerjaan, pendidikan, kesehatan, dan layanan lainnya. Data kependudukan berperan penting untuk perencanaan dan mengevaluasi pembangunan karena menjadi acuan utama pemerintah. dimana pemerintah memberikan pelayanan publik kepada penduduk yang dibantu dan ditunjuk oleh instansi terkait untuk melaksanakan pelayanan publik.

Upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia untuk memenuhi kebutuhan akan hak sipil setiap warga negara atas produk atau jasa yang diberikan oleh pemerintah

antara lain dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan negara dalam mensejahterahkan kehidupan masyarakat dapat dilaksanakan dan ditegakkan sesuai dengan aturan. Instansi pemerintah dan badan penyelenggara pelayanan publik lainnya yang dibentuk oleh undang-undang untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik membantu pemerintah dalam melaksanakan tugasnya, dalam hal ini pemerintah tidak sendirian melaksanakannya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa *“Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau serangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketetapan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk mengenai pelayanan barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh suatu pelaku pelayanan publik”*.

Sejak tahun 2019, pelayanan KIA diberlakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Beberapa peraturan perundang-undangan antara lain Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil, Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, serta Peraturan Walikota Palembang Nomor 52 Tahun 2015 tentang Kartu Insentif Anak telah disahkan dan diatur dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Seiring berjalannya waktu, pelayanan KIA memiliki beragam inovasi program pelayanan mulai dari program jemput bola, hingga pelayanan terbaru ini adalah Program 100 Sekolah Swasta dan Negeri yang dipilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Kartu Identitas Anak merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang ditawarkan oleh Disdukcapil Kota Palembang dan pemerintah di bidang pelayanan administrasi kependudukan melalui Program 100 Sekolah baik sekolah swasta dan sekolah negeri yang ada di Kota Palembang. Pelayanan tersebut dijalankan sejak tahun 2021. Selain itu, pelayanan Kartu Identitas Anak ini menggunakan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang dimana untuk menginput dan memverifikasi data anak supaya dapat dicetak dalam bentuk kartu dengan menggunakan mesin pencetak.

Tabel 1. Laporan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) Tahun 2021

No.	Kecamatan	Warga Wajib KIA	Pencetakan KIA	Realisasi (%)	Target 2021
1.	Iilir Barat II	18,955	7,314	38,5	
2.	Seberang Ulu I	26,378	15,183	57,5	
3.	Seberang Ulu II	29,235	16,192	55,3	
4.	Iilir Barat I	40,150	15,510	38,6	
5.	Iilir Timur I	15,459	7,761	50,2	
6.	Iilir Timur II	22,589	13,300	58,8	
7.	Sukarami	57,036	26,417	46,3	
8.	Sako	31,030	14,341	46,2	
9.	Kemuning	21,467	11,504	53,5	
10.	Kalidoni	34,790	18,196	52,3	
11.	Bukit Kecil	9,577	4,626	48,3	
12.	Gandus	22,271	4,654	20,4	
13.	Kertapati	27,749	10,838	39	
14.	Plaju	26,196	16,592	63,3	
15.	Alang-alang lebar	30,816	14,328	46,5	
16.	Sematang Borang	18,185	9,884	54,3	
17.	Jakabaring	26,539	11,536	43,4	
18.	Iilir Timur III	19,412	9,395	48,4	
Jumlah		478,665	208,576	46	60

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, 2021

Dalam upaya menjaga dan melaksanakan hak konstitusional warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional, dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 yang mengamanatkan pemerintah memberikan kartu tanda penduduk kepada seluruh warga negara Indonesia. Peraturan ini juga mengatur pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Pemberian identitas anak ini dimaksudkan untuk mendorong peningkatan pendataan, perlindungan anak, dan pelayanan publik, serta untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) ini tidak dipungut biaya apapun. Seperti yang tabel yang tercantum diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sudah mencetak sebanyak 208,576 KIA. Namun, dari hasil pencetakkan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang di tahun 2021 hanya merealisasikan sebesar 46% dari target yang telah ditetapkan sebesar 60%.

Pentingnya identitas anak tidak sekedar pada dokumen akta kelahiran tetapi juga dalam bentuk lain dan terbaru yakni Kartu Identitas Anak (KIA). Manfaat utama dari KIA yang dimana melindungi anak dan memenuhi hak hukum atas identitasnya, ternyata KIA juga memiliki manfaat atau keuntungan lain bagi anak seperti mengelola BPJSnya, membuka rekening tabungannya, mendaftarkannya ke sekolah, dan pengurusan untuk berbagai administrasi lainnya. Kelebihan penggunaan KIA antara lain mencegah perdagangan anak, menjadi bukti identifikasi diri, dan mempermudah akses anak terhadap pelayanan publik di bidang perbankan, kesehatan, pendidikan, keimigrasian, dan bidang lainnya. Dari segi kekurangannya beberapa masyarakat belum paham dan mengerti bahwa KIA ini penting bagi anak, sehingga belum berkeinginan untuk membuat KIA. Dalam pelaksanaannya, terdapat hambatan-hambatan yang terjadi seperti kekurangan SDM untuk bertanggung jawab atas

pelaksanaan program, fasilitas pendukung yang masih kurang, sehingga menjadi penghambat dalam proses pelayanan tersebut dikarenakan pekerjaan yang dilakukan ditunda atau diabaikan dan hasilnya kartu tersebut lama diterbitkan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff pelayanan Dafduk yakni Mba Asma tentang keadaan fasilitas di kantor bahwa :

“Sebenarnya sudah lengkap, cuman pada waktu proses input berkas ke SIAK semua komputer dipake untuk pelayanan ke masyarakat. Mengenai laptop kami masih terbatas. Sehingga membuat pekerjaan pegawai disini menjadi terhambat.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 27 November 2022).

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang telah menyediakan fasilitas, namun kenyataannya masih terbatas jumlah fasilitas yang dibutuhkan. Fasilitas sebagai salah satu penunjang keberhasilan dalam suatu pekerjaan, sehingga sangat penting untuk dilakukan evaluasi agar pekerjaan pegawai tidak lagi terhambat. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui proses adopsi inovasi pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini masalah yang akan diteliti yakni : Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

1.4.Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu Administrasi Publik, khususnya terkait dengan inovasi pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang serta bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.4.2. Manfaat Praktis

Diperolehnya bantuan pemikiran dan tenaga terdidik yang dapat memberikan saran dan kontribusi bagi permasalahan pada kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri. (2008). *Konsep Dan Definisi Konseptual*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasi*. Gava Media.
- Holidin, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Mewujudkan Perlindungan Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(5), 379–386. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i5.76>
- Kartika, E. W., Zakariya, D., & Rahmadanik, D. (2020). *Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto*. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/5814>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third Edition). SAGE Publications, Inc.
- Nagari, N. R., Suranto, D. J., & Si, M. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*. 4. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/5516>
- Pakpahan, E. (2022). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*. 2(3). <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/6966>
- Peraturan Presiden RI Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil, Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 52 Tahun 2015 Tentang Kartu Insentif Anak.
- Rahmadana, M. F., Et Al. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rasyid, M., & As'ad, H. M. U. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/3397>
- Rendo, R. F., & Purwaningsih, A. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3). <https://doi.org/10.33366/jisip.v8i3.1781>
- Saefullah, D. (2022). *Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kota Sukabumi*. 3(2). <http://journal.unla.ac.id/index.php/scientiaregendi/article/view/1998>
- Simamora, N. (2014). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. 1(2). <https://jom.unri.ac.id/index.php/jomfsip/article/view/3258>

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Triyansari, A., & Santoso, T. (2015). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Di Luar Nikah Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. 1(1). <https://doi.org/10.30996/jpap.v1i01.392>
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yudha, F., & Firdausi, F. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2). <https://doi.org/10.33366/jisip.v6i2.1475>