



**STUDI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISPENDUKCAPIL) KABUPATEN BOJONEGORO**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

ITA PURWANDARI

14020221140043

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.undip.ac.id
Pos-el: isip@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ita Purwandari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140043
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bojonegoro, 4 November 2002
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik
5. Alamat : Desa Sratujejo RT 002/RW 004, Kecamatan Baureno,
Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Studi Kualitas Pelayanan Administrasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil
uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh
kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 17 Januari 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Drs. Ari Subowo, M.A.
NIP. 196101011990011001

Pembuat Pernyataan,

Ita Purwandari
NIM. 14020221140043

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.
NIP. 196707271993031005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Studi Kualitas Pelayanan Administrasi Penerbitan Kartu
Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro

Nama Penyusun : Ita Purwandari

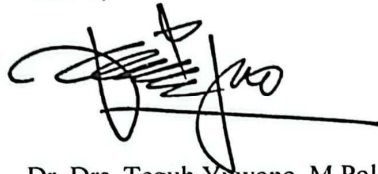
NIM : 14020221140043

Program Studi : S1 Administrasi Publik K.Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 5 Februari 2025

Dekan,



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003

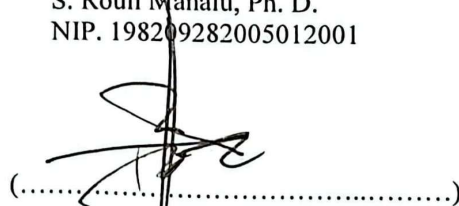
Wakil Dekan I,



S. Rouli Manalu, Ph. D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Ari Subowo, M.A.



Dosen Penguji :

1. Retna Hanani, S.Sos, MPP.



2. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.



3. Drs. Ari Subowo, M.A.



HALAMAN MOTTO

“Menjadikan setiap hari sebagai kesempatan untuk belajar, berbuat baik, dan memberikan yang terbaik dalam setiap hal. Percaya bahwa kesuksesan bukan hanya tentang hasil, tetapi juga tentang proses dan dampak positif yang ditinggalkan bagi orang lain. Dengan semangat kerja keras, ketulusan hati, dan sikap pantang menyerah, berkomitmen untuk terus berkembang, menghadapi tantangan dengan keberanian, serta menjalani hidup dengan penuh rasa syukur dan kepedulian terhadap sesama.”

“Ita Purwandari”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Penulisan skripsi ini penulis persembahkan dengan tulus kepada kedua orang tua tercinta terutama kepada Ibu, sosok yang begitu istimewa dan layak mendapatkan segala penghormatan. Ibu adalah sumber kekuatan yang tidak pernah surut, yang dengan kasih sayang dan pengorbanan telah mendampingi setiap langkah kehidupan penulis. Setiap doa, kerja keras, dan tetes air mata yang ibu panjatkan menjadi fondasi kokoh yang mengantarkan penulis ke tahap ini. Kepada ayah, yang selalu bekerja keras demi mencukupi kebutuhan keluarga, terima kasih atas cinta dan dukungan yang tak pernah tergantikan.
2. Sebagai anak kedua dari dua bersaudara, penulis merasa sangat bersyukur memiliki kakak perempuan yang telah menempuh jalannya sendiri bersama keluarga kecilnya. Kehangatan dan teladan dari kakak beserta keluarganya menjadi semangat tambahan bagi penulis untuk terus berjuang.
3. Ucapan terima kasih yang mendalam juga penulis sampaikan kepada tambatan hati yang setia mendampingi. Dengan kesabaran, cinta, dan dukungan yang tanpa henti, tambatan hati penulis telah menjadi tempat bersandar di kala lelah, teman berbagi dalam suka dan duka, serta pengingat untuk tetap melangkah maju.

4. Tidak lupa, rasa hormat dan apresiasi sebesar-besarnya penulis haturkan kepada dosen pembimbing yang baik hati. Dengan bimbingan, kesabaran, dan arahan yang tulus, dosen pembimbing telah membantu penulis menghadapi setiap tantangan dalam menyusun skripsi ini. Setiap masukan dan dukungan yang diberikan adalah bekal berharga untuk penulis, tidak hanya dalam menyelesaikan skripsi, tetapi juga dalam meniti perjalanan hidup ke depan.
5. Alamameter Universitas Diponegoro yang telah menaungi dalam menuntut ilmu, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat.
6. Akhirnya, penulis persembahkan hasil ini sebagai wujud syukur kepada Allah SWT yang senantiasa membuka jalan dan memberikan kemudahan di setiap langkah. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebahagiaan bagi semua pihak yang telah mendukung, terutama untuk ibu dan ayah, sebagai tanda kecil dari cinta dan bakti penulis kepada mereka yang tak pernah lelah berjuang demi keluarga.

ABSTRAK

Pelayanan administrasi penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bojonegoro masih menghadapi tantangan yang perlu mendapat perhatian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan mengidentifikasi kendala utama menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses informasi, lemahnya pengawasan pendaftaran, serta kurang optimalnya koordinasi antarinstansi masih menjadi hambatan utama. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas turut mempengaruhi kualitas pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan peningkatan infrastruktur dan teknologi, pelatihan berkala bagi petugas, serta optimalisasi fasilitas pelayanan agar lebih efisien dan nyaman. Sosialisasi yang lebih intensif melalui media digital dan langsung juga diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap manfaat KIA. Selain itu, sistem pengawasan dan evaluasi harus diperkuat guna meningkatkan akuntabilitas layanan. Secara umum, kualitas pelayanan penerbitan KIA sudah cukup baik, tetapi masih membutuhkan perbaikan dalam beberapa aspek. Implementasi strategi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil di Kabupaten Bojonegoro.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak (KIA).

ABSTRACT

The administrative service for issuing Child Identity Cards (KIA) in Bojonegoro Regency still faces challenges that require attention from the Civil Registration and Population Office (Disdukcapil). This study aims to analyze service quality and identify key obstacles using a qualitative approach. The findings indicate that a lack of public awareness campaigns, limited access to information, weak registration oversight, and suboptimal inter-agency coordination remain major barriers. Additionally, inadequate human resources and facilities also impact service quality. To address these issues, improvements in infrastructure and technology, regular staff training, and service facility optimization are necessary to enhance efficiency and convenience. More intensive public outreach through digital and direct media is also needed to raise awareness of KIA benefits. Furthermore, the supervision and evaluation system must be strengthened to ensure service accountability. Overall, the quality of KIA issuance services is fairly good but still requires improvements in several aspects. The implementation of these improvement strategies is expected to enhance efficiency, convenience, and overall public satisfaction with Disdukcapil services in Bojonegoro Regency.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Child Identity Card (KIA).*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Studi Kualitas Pelayanan Administrasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan serta pertolongan dari berbagai pihak. Sebab itu, penulis mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat Islam, nikmat Iman, nikmat kesehatan, nikmat kesempatan, dan segala nikmat yang tidak dapat dihitung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang;
3. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
4. Ibu Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
5. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;

6. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si. selaku dosen wali dan dosen penguji 2 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang skripsi dan memberikan masukan dalam skripsi ini;
7. Bapak Drs. Ari Subowo M.A. selaku dosen pembimbing dan dosen penguji 3 yang bersedia membimbing dan meluangkan waktu untuk peneliti menyelesaikan skripsi ini;
8. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. selaku dosen penguji 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang skripsi dan memberikan masukan dalam skripsi ini;
9. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Administrasi Publik yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan;
10. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro yang telah memberikan izin serta membantu Penulis dalam meneliti dan memperoleh data skripsi;
11. Kedua orang tua, kakak, dan keponakan yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan secara moril maupun materil. Bapak Rusman, Ibu Srimah, Kakak Ratna Utami, Kakak Wahyu Mega Wintanta, Adik Arsyad Mega Pranaja, Adik Reviano Mega Paramarta adalah motivasi paling utama bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini;
12. *Support system* penulis, Feldyo Wijaya. Seseorang yang penting dalam kehidupan peneliti. Terima kasih atas cinta, kasih sayang dan kesabaran yang selalu diberikan serta senantiasa mendukung, menemani semua proses,

memberikan motivasi dan mendengarkan keluh kesah peneliti dalam menyelesaikan skripsi;

13. Sahabat penulis sejak SMP yaitu Dini Apriliana. Terimakasih selalu menemani, memberikan canda tawa, semangat, dan dukungan kepada peneliti dalam menjalani kehidupan;
14. Teman-teman seperjuangan di S1 Administrasi Publik K. Rembang FISIP UNDIP 2021 yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam suka dan duka;
15. Terima kasih kepada pihak lain yang belum penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak telah mengenal dan menyayangi penulis, terimakasih atas suka dukanya, terimakasih segala bantuan dan doa baik yang diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
16. *Last but not least*, terimakasih kepada diri saya sendiri atas semua kerja keras ini. Terimakasih telah berjuang dan tidak menyerah atas segala cobaan dan rintangan. Terimakasih telah bertahan dan tetap kuat hingga saat ini. Perjuanganmu masih panjang, tetap semangat. *I Love You, Taa!!*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	17
1.2.1 Identifikasi Masalah	17
1.2.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian	18
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	18
1.4.2 Kegunaan Praktis	19
1.5 Kerangka Penelitian	20
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	20
1.5.2 Administrasi Publik.....	26
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	30
1.5.4 Manajemen Publik	32
1.5.5 <i>Government</i>	40
1.5.6 <i>Governance</i>	41
1.5.7 <i>Good Governance</i>	42
1.5.8 Manajemen Pelayanan Publik.....	44
1.5.9 Pelayanan Administrasi.....	45
1.5.10 Optimalisasi Pelayanan Publik.....	47

1.5.11	Kualitas Pelayanan	48
1.6	Kerangka Penelitian	53
1.7	Operasional Konsep	54
1.8	Argumen Penelitian.....	61
1.9	Metodologi Penelitian	63
1.9.1	Tipe Penelitian.....	65
1.9.2	Situs Penelitian.....	66
1.9.3	Subjek Penelitian.....	67
1.9.4	Jenis Data	68
1.9.5	Sumber Data.....	69
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	71
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data	72
1.9.8	Kualitas Data	74
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN		75
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Bojonegoro.....	75
2.1.1	Kondisi Wilayah Administratif	76
2.1.2	Kondisi Geografis	78
2.1.3	Kondisi Astronomis.....	78
2.1.4	Kondisi Topografi	79
2.1.5	Kondisi Demografis	80
2.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.....	85
2.2.1	Profil Instansi	85
2.2.2	Visi Misi	85
2.2.3	Motto	88
2.2.4	Tujuan.....	88
2.2.5	Dasar Hukum Dinas	88
2.2.6	Struktur Organisasi.....	91
2.2.7	Tugas Pokok Fungsi	92
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN (PENYAJIAN DATA)..		99
3.1	Identitas Informan	100
3.2	Studi kualitas pelayanan administrasi penerbitan kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro.....	103

3.2.1	Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	104
3.2.2	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	107
3.2.3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	119
3.2.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	126
3.2.5	Empati (<i>Empathy</i>)	132
3.3	Faktor Penghambat Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.....	137
3.3.1	Sumber daya manusia (SDM)	137
3.3.2	Sarana dan prasarana pendukung.....	141
3.3.3	Anggaran dan pembiayaan.....	144
3.3.4	Regulasi dan kebijakan	146
3.3.5	Budaya organisasi	148
3.3.6	Pengawasan dan evaluasi	151
BAB IV PENUTUP		161
4.1	Kesimpulan	161
4.2	Saran	162
DAFTAR PUSTAKA.....		164
Lampiran 1. Pedoman Wawancara (<i>Interview Guide</i>).....		169
Lampiran 2. Transkrip Wawancara		176
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Universitas Diponegoro.....		212
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....		213
Lampiran 5. Dokumentasi.....		214

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penerbitan Kartu Identitas Anak Kabupaten Bojonegoro.....	12
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep	54
Tabel 2. 1 Luas Wilayah berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Bojonegoro	77
Tabel 2. 2 Data Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 2. 3 Data Penduduk Kabupaten Bojonegoro Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 3. 1 Identifikasi Informan.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Administratif Kabupaten Bojonegoro	76
Gambar 2. 2 Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.....	90