

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS  
ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA(S1)**



**Sri Astutik**

**2017.69.08.0026**

**PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2020/2021**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU  
IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN PURWOSARI

**Disusun oleh** : Sri Astutik

**NIM** : 201769080026

**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Politik

**Jurusan** : Administrasi Publik

**Konsentrasi** : Manajemen Pelayanan

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Di depan tim penguji

Pasruan, 19/08/2021

Menyetujui,

**Kaprodi,**



**Pembimbing,**

(Dr. Khumaidi M.si)  
NIP. Y.0690803030

### TANDA PENGESAHAN

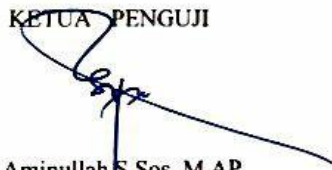
TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : KAMIS  
TANGGAL : 19 AGUSTUS 2021  
JAM : 08.00 - 09.00 WIB  
JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KECAMATAN PURWOSARI

### DINYATAKAN LULUS

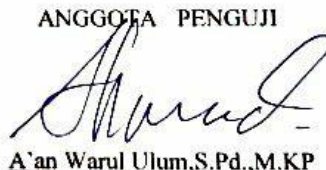
#### MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI



Dr. Aminullah S. Sos., M.AP  
NIP. Y.0691103039

ANGGOTA PENGUJI



A'an Warul Ulum, S.Pd., M.KP  
NIP. Y.0691709001

#### MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Any Urwatul Wusko., S.Sos., M.AB  
NIP. Y.069.11.030.37

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Astutik  
Nim : 201769080026  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 19 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,

  
Sri Astutik

NIM. 201669080026

## MOTTO

**“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai kesanggupannya”**

*Life's journey, not a destination.*

**Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain**

## CURICULUM VITAE

### DATA PRIBADI

1. Nama : Sri Astutik
2. NIM : 201769080026
3. TTL : Pasuruan, 24 Desember 1999

### PENDIDIKAN

1. RA Darul Ulum Rembang 2005
2. MI Darul Ulum Rembang 2011
3. MTS Darul Ulum Rembang 2014
4. MAN 2 Pasuruan 2017
5. Universitas Yudharta Pasuruan Jurusan Administrasi Publik (2017-Sekarang)



## ABSTRAK

Sri Astutik. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan. 2020. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari*. Pembimbing Dr. Khumaidi M.,si.

**Kata Kunci** : *Efektivitas, Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak*

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dianggap efektif apabila sudah menunjukkan keberhasilan dari segi tercapainya tidaknya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Tujuan dari Penelitian adalah untuk menjelaskan, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari dan faktor – faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu identitas anak.

Adapun metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari.

Dalam Penelitian ini, disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari dengan menggunakan teori efektivitas dari Abdul Rahmat dengan indikator yaitu faktor sumber daya, sarana dan prasarana dan ketepatan waktu, masih belum bisa dikatakan efektif karena dalam faktor sarana dan prasarana juga ketepatan waktu masih perlu diperbaiki.

## ABSTRACT

Sri Astutik. Public Administration Study Program of Yudharta Pasuruan University. 2020. **The Effectiveness of Child Identity Card Making Services at the Population and Civil Registry Office of Purwosari District.** Advisor Dr. Khumaidi M.,si

**Keywords:** *Effectiveness, Public Service, Child Identity Card*

Public service is the provision of services (serving) the needs of people or communities who have an interest in an organization by the basic rules and procedures that have been set. Public services are considered effective if they have shown success in terms of achieving the goals or objectives that have been set.

The purpose of the study was to explain, describe, and analyze the effectiveness of the service of making child identity cards at the Department of Population and Civil Registry of Purwosari District and the supporting and inhibiting factors in the service of loading children's identity cards.

The method used is a descriptive method with a qualitative approach. The techniques used by researchers in data collection are interviews, observations, and documentation conducted at the Department of Population and Civil Registry of Purwosari District.

In this study, it was concluded that the Effectiveness of Child Identity Card Making Services at the Department of Population and Civil Registry of Purwosari District by using the effective theory of Abdul Rahmat with indicators, namely the factors of resources, facilities and infrastructure and timeliness, still cannot be said to be effective because of the facilities factor. and infrastructure, as well as timeliness, still need to be improved.



## **KATA PENGANTAR**

Syukur alhamdulillah kami haturkan kepada kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, serta inayah-Nyalah kami dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari”. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan akhir penyelesaian program Sarjana S1 Ilmu Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mendapat banyak saran, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Hal tersebut merupakan pengalaman yang tidak dapat di ukur secara materi. Penyusunan Skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya bantuan dari semua pihak, oleh karena itu kami mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya yang senantiasa men-support dan mendoakan anak tercintanya agar meraih kebahagiaan dan kesuksesan dimasa yang akan datang
2. Bapak Dr. H. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Agus Prianto, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas yudharta pasuruan.
5. Bapak Dr. Khumaidi M.si selaku Dosem Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan mahasiswa dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Dr. Aminullah S.Sos, M.AP serta Bapak A'an Warul ulum M.KP selaku Dosen Penguji yang telah menguji kami.
7. Kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya secara maksimal kepada penulis

8. Bapak Suwidarto selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari, yang telah menerima dan mengizinkan mahasiswa untuk melakukan Penelitian di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari.
9. Mas Riki, Mbak Anis selaku Operator UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari.
10. Teman-teman pondok pesantren i.13 dan juga teman-teman seangkatan administrasi publik yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang memberikan dukungan dan semangat, agar bisa terselesaikannya Skripsi ini
11. Kepada teman-teman seperjuangan Congg, Wiwik, Luul, Neng dan Mia, chumai, kanjeng, dan Sahabat seperjuangan PMII KOMISARIAT NGALAH yang telah memberikan support kepada penulis.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis mendapatkan Ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam Skripsi ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Sehingga masih banyak kekurangan dalam penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun guna kebaikan skripsi ini

Akhir kata kami mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan baik sengaja maupun tidak disengaja, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua khususnya bagi penulis sendiri.

Penulis, 10 Agustus 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Orisinalitas.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Motto.....	v
Riwayat Hidup.....	vi
Abstrak Bahasa Indonesia.....	vii
Abstrak Bahasa Inggris.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	
Daftar Lampiran.....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.1 Manfaat Penelitian.....	7

### BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Kajian Teoritik.....	8
2.1.2 Manajemen Pelayanan.....	8
2.1.3 Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Teori Efektivitas.....	15
2.1.5 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	29

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Fokus Penelitian.....	31
3.3 Lokasi Penelitian.....	31
3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum**

4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari .....	39
4.1.1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Purwosari per Desa/ Kelurahan .....	40
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari .....	42
4.1.2.1 Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari .....	42
4.1.2.2 Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari .....	43
4.1.3 Struktur Organisasi.....	44
4.1.4 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil .....	47
4.1.5 Kartu Identitas Anak .....	47

### **4.2 Penyajian Data**

4.2.1 Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sip .....	52
4.2.1.1 Faktor Sumber Daya dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak .....	52
4.2.1.2 Faktor Sarana dan Prasarana dalam pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak .....	57
4.2.1.3 Faktor Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak.....	61
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak .....	65
4.2.2.1 Faktor – Faktor Pendukung dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak .....	65
4.2.2.2 Faktor – Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak.....	67

4.3 Analisis dan Pembahasan

4.3.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari..... 71

4.3.2 Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak ..... 79

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....83

5.2 Saran.....84

**DAFTAR PUSTAKA.....86**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN ..... 98**

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir .....	32
3.1 Model Analisis Data Interaktif .....	39
4.1 Peta Wilayah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari .....	44
4.2 Struktur Organisasi .....	48
4.3 Alur Pembuatan Kartu Identitas Anak.....	53
4.4 Sumber Daya Manusia Pegawai Dispendukcapil.....	55
4.5 Loker Pendaftaran Dispendukcapil Kecamatan Purwosari.....	57
4.6 Sarana dan Prasarana Dispendukcapil Kecamatan Purwosari .....	59

## DAFTAR TABEL

2.1 Category of definition of Public Administration .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
4.1 Desa dan Kelurahan Kecamatan Purwosari .....	39
4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Purwosari .....	42
4.3 Daftar Peralatan dan Perlengkapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari .....	58
4.4 Jenis Pelayanan .....	61
4.5 Ringkasan Penyajian Data Pelayanan KIA .....	55
4.6 Faktor Sumber Daya Manusia Pada Pelayanan KIA .....	71
4.7 Sarana dan Prasarana Pada Pelayanan KIA .....	73
4.8 Faktor Ketepatan Waktu pada Pelayanan KIA .....	75