

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES
PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN
MUKOMUKO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Administrasi Publik FIS UNP

Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH :

NOVNI PUTRIANI

15042040

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2020

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Pelayanan Publik Dalam Proses
Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Mukomuko

Nama : Novri Patricia

NIM/TM : 15042044/2015

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Februari 2020

Disetujui oleh,

Pembimbing



Dra. Jumiati NLSI
NIP. 196211091906022801

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

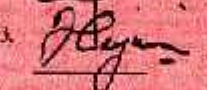
Pada Hari Selasa, 04 Februari 2020 Jam 11.00 WIB- 12.00 WIB

**Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Proses
Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Mukomuko**

Nama : Novri Putriani
NIM/TM : 150-2010/2015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 04 Februari 2020

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Jurniati, M.Si	1. 
Anggota	Aldri Firmaldi S.H., M.Hum., Ph.D	2. 
Anggota	Dis. Karjuni Dt. Maani, M.Si	3. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP




Dekan FIS UNP
NIP. 19600215 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novni Putriani
NIM/TM : 15042040/2015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko"** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 06 Februari 2020

Saya yang menyatakan,



Novni Putriani

2015/15042040

ABSTRAK

NOVNI PUTRIANI 15042040/2015: Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko

Latar belakang penelitian ini adalah karena masih kurang efektifnya Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. Hal ini dibuktikan dengan belum terlaksananya pelayanan dengan baik kepada masyarakat mengenai Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Capil Mukomuko. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan Capil dalam pembuatan kartu identitas anak (KIA); 2) untuk mengidentifikasi hambatan yang ditemui dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko; 3) untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif. Pengambilan sampel atau sumber data pada penelitian ini dilakukan secara *puposive* dan untuk ukuran sampel tersebut ditentukan secara *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisa data bersifat kualitatif dan hasil penelitian menekankan makna generalisasi. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik mengenai pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Capil Mukomuko belum efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat pelaksanaan pelayanan yang belum terpenuhi dalam pelaksanaan pembuatan KIA, prosedur kerja pegawai capil Mukomuko dalam pelayanan Pembuatan kartu identitas anak juga belum berjalan dengan baik, menurut pihak masyarakat tidak ada kejelasan dari pihak Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mukomuko mengenai kartu identitas anak (KIA) dan manfaatnya, Pegawai yang ada di kantor capil mukomuko belum sepenuhnya memiliki kemampuan dibidangnya. Selain itu, sumber daya manusia yang masih kurang serta fasilitas yang masih minim. oleh sebab itu perlu perhatian dari instansi terkait mengenai ketersediaan tenaga sumber daya manusia dan fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pengurusan kartu identitas anak (KIA) agar pelayanan di capil Mukomuko lebih efektif dalam proses Pembuatan kartu identitas anak.

Kata kunci: pelayanan publik, kartu identitas anak (KIA), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Skripsi ini ditulis berdasarkan fenomena yang penulis temukan dilapangan, dilengkapi dengan kajian teori dan kerangka konseptual, metode penelitian yang penulis gunakan untuk menggambarkan masalah yang penulis teliti, temuan dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, dukungan serta perhatian yang telah diberikan, memberikan semangat tersendiri untuk menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dalam mendapatkan gelar sarjana. Ucapan terima kasih ini penulis tuturkan kepada:

1. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum, Ph.D selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Ibuk Dra. Jumiati, M.Si, selaku pembimbing yang telah membimbing dengan sangat telaten, peduli, dan sabar memberikan arahan serta bimbingan, dan juga bersedia meluangkan waktu disela kesibukannya selama proses penulisan skripsi ini.

3. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum, Ph.D dan Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si, selaku penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Zikri Alhadi, S.IP, M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap Ketua Jurusan, dosen-dosen, staf, dan karyawan Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
6. Para informan dalam penelitian ini, yang telah bersedia meluangkan waktunya sekaligus melakukan wawancara dengan penulis dalam pengumpulan data penelitian.
7. Teristimewa untuk Ayahanda M. Nursun dan Ibunda Nurlaina yang sangat penulis cintai, atas motivasi dan doa tulusnya yang selalu mengiringi perjalanan pendidikan penulis.
8. Suami tercinta Febri Yofi, S.Pd yang selalu memberi semangat, dukungan, motivasi dan nasihat serta doanya kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
9. Teman dan rekan seperjuangan dari awal hingga akhir kuliah, yaitu Vela, Indah, Sari, Tessa, Yuni, Fiqih, Yoni, Indri, Dita dan kawan-kawan lain yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Semua mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terkhusus angkatan 2015 yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga bimbingan dan bantuan yang Bapak/ Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi ibadah di sisi Allah swt. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat untuk kita. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.*

Padang, Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
A. Kajian Teoritis	9
1. Konsep Pelayanan Publik.....	9
2. Kartu Identitas Anak (KIA).....	23
3. Administrasi Kependudukan	33
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil.....	35
B. Penelitian Relevan	37
C. Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	43
C. Informan Penelitian	44
D. Jenis dan Sumber Data, teknik, dan Alat Pengumpulan Data	45
E. Teknik Keabsahan Data.....	48
F. Teknik Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51

A. Temuan Umum.....51

B. Temuan Khusus.....59

C. Pembahasan80

BAB V PENUTUP..... 92

A. Kesimpulan.....92

B. Saran94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Standar Operasional Prosedur Kartu Identitas Anak.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	42
Gambar.4.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya.

Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami

perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena pelayanan publik harus melalui prosedur, proses tahap demi tahap serta dibutuhkan pengoreksian data dukung guna keakuratan data setiap penduduk sehingga yang terjadi selama ini masih berkesan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi -fungsi pemerintahan itu sendiri. Pesatnya pertumbuhan perekonomian dan kesejahteraan yang mengakibatkan masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari aparatur pemerintah. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan publik pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) atau KTP anak.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Sesuai dengan Pasal 2, Pemerintah menerbitkan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan

dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Kartu identitas anak (KIA) merupakan upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara Indonesia. KIA selanjutnya akan menjadi identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia 0-17 tahun dan belum menikah yang nantinya diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. KIA memiliki dua jenis, yaitu kartu identitas untuk anak berusia 0-5 tahun dan 5-17 tahun.

Saat ini perkembangan yang ada, bukti dari identitas anak bukan hanya terbatas pada akta kelahiran tetapi juga Kartu Identitas Anak. Kartu Identitas Anak (selanjutnya disebut KIA) merupakan kebijakan baru dari Pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (selanjutnya disebut Permendagri KIA). Melalui kebijakan KIA Pemerintah berharap adanya peningkatan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Bukan hanya untuk tujuan pendataan, KIA bersama dengan akta kelahiran diharapkan mampu memberikan kepastian hukum dan jaminan atas pengakuan hak berikut dengan perlindungannya.

Sepintas KIA tidak terlalu mendesak karena tidak mengganggu jalannya pemerintahan dan belum ada sanksi yang tegas terhadap orang tua anak yang belum membuatkan KIA, baik sanksi pidana maupun sanksi administratif. Jusrtu KIA akan terkesan dipaksakan dan menimbulkan kecurigaan dimata masyarakat, karena masyarakat beranggapan bahwa dalam muncul nya KIA hanya akan membuka celah bagi para oknum yang menyalahgunakan wewenang untuk melakukan tindak pidana korupsi seperti halnya pada proyek E-KTP.

Pembuatan kartu identitas anak (KIA) atau KTP anak tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) atau KTP anak di beberapa daerah di Indonesia khususnya di Kabupaten Mukomuko tepatnya di Desa Bunga Tanjung masih mengalami kendala. Kendala tersebut antara lain; pertama masih ada masyarakat yang belum mendapatkan kartu identitas anak (KIA) dikarenakan prosesnya lama, berbelit-belit/susah sehingga membuat masyarakat enggan/malas membuat KIA. kedua; sarana dan prasarana yang kurang memadai, hal ini ditandai dengan tidak adanya loket pelayanan KIA secara khusus untuk melayani orang tua yang ingin mengurus KIA, fasilitas pendukung kerja seperti jaringan internet yang sering mengalami gangguan sehingga memperlambat pelayanan dan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan alur pengurusan KIA yang dapat membuat kebingungan orang tua anak selaku pemohon KIA.

Ketiga; sosialisasi yang diberikan oleh instansi yang terkait kepada masyarakat masih kurang, baik sosialisasi melalui kegiatan penyuluhan ke lingkungan masyarakat masih kurang, tidak adanya iklan di media cetak maupun elektronik, kurangnya sosialisasi melalui spanduk atau papan reklame di tempat umum, hal ini membuat masyarakat tidak dapat mengetahui informasi tentang vbadanya program KIA yang dilaksanakan oleh instansi yang terkait.

Keempat; serta kurangnya respon/tanggapan yang baik dari penyedia layanan terhadap keluhan masyarakat seperti halnya kesalahan dalam proses pembuatan KIA masih sering ditemukan kesalahan dalam penulisan nama, tempat tanggal lahir, dan lain-lainnya.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa masyarakat Desa Bunga Tanjung pada tanggal 26 Februari 2019 menjelaskan bahwa:

“Dalam pembuatan kartu identitas anak (KIA) terlalu banyak syarat-syarat yang di minta oleh petugas pelayanan dan prosesnya pun lama serta jarak yang di tempuh lumayan jauh sehingga malas untuk membuat kartu identitas anak (KIA)”.

Selanjutnya wawancara penulis dengan Bapak Febri, beliau menjelaskan bahwa:

“Belum adanya sosialisasi yang di sampaikan oleh penyedia layanan terkait kartu identitas anak sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang program kartu identitas anak (KIA) ini”.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh penyedia layanan terkait dengan masalah-masalah yang ditemukan dan juga sosialisasi program kartu identitas anak (KIA) kepada masyarakat belum dilaksanakan secara optimal, baik sosialisasi melalui kegiatan penyuluhan ke lingkungan masyarakat maupun tidak adanya sosialisasi melalui spanduk dan papan reklame di tempat publik, kondisi tersebut menjadi kendala akan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu identitas anak (KIA).

Meski tujuan KIA adalah untuk kepentingan anak, kenyataannya kebijakan ini banyak mengalami pendapat pro dan kontra. Karena selain dirasa kurang memberikan dampak besar bagi anak juga dianggap hanya menambah urusan administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Bukan hanya masalah masyarakat yang belum cukup familiar dengan KIA, juga terkait dengan kesiapan masing-masing Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota/ kabupaten di Indonesia dalam memfasilitasi masyarakat agar mendaftarkan anaknya untuk mendapatkan KIA.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Respon petugas terhadap keluhan masyarakat agak lama.
2. Penyelesaian pembuatan kartu identitas anak (KIA) memakan waktu yang lama.
3. Kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat.
4. Kurangnya sarana dan prasarana yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat batasan masalah penelitian ini tentang:

Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan Capil dalam proses pembuatan kartu identitas anak (KIA)?

2. Apa saja hambatan yang ditemui dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko?
3. Apa saja upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan Capil dalam pembuatan kartu identitas anak (KIA).
2. Mengidentifikasi hambatan yang ditemui dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.
3. Mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemerintahan Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai dasar pengembangan pemikiran dan sumbangsih saran untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam melihat Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko.

3. Bagi Riset selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai acuan yang dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan pemikiran serta referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.