

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo

Mahardika Alim Prameswari¹⁾ Sapto Pramono²⁾ Sri Roekminiati³⁾

^{1, 2, 3} Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Dr. Soetomo

Jl. Semolowaru 68 Surabaya

¹⁾ mahadirkaalimprameswari@gmail.com ²⁾ sapto.pramono@unitomo.ac.id

³⁾ sri.roekminiati@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik akan menimbulkan *feedback* yang baik, begitu pula sebaliknya pelayanan yang kurang baik atau kurang memuaskan dapat menjadi suatu masalah apabila tidak diperbaiki dengan segera. Suatu pelayanan akan berjalan dengan baik dan memuaskan apabila pelaku pelayanan memberikan pelayanan yang prima dan menjadikan pelanggan adalah seorang raja. Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) termasuk pelayanan baru yang ada di Kantor Kecamatan Prambon. KIA adalah identitas resmi seorang anak sebagai tanda bukti bahwa anak tersebut belum atau kurang dari 17 tahun serta belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisa dan hambatan yang dialami pada saat melakukan pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan data yang dikumpulkan berupa data wawancara, data observasi, dan data dokumentasi dengan teori manajemen pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini ialah 1) Pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon dinilai cukup dan baik, pelayanan tanggap, dan masyarakat merasa puas karena ekspektasi mereka terpenuhi, dan 2. Hambatan-hambatan yang dialami pada saat melakukan pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon bisa diselesaikan dengan baik oleh petugas berkat pendekatan secara deduktif sehingga masyarakat lebih bersikap objektif dan rasional.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kecamatan Prambon, KIA

Abstract

Public service is a set of activities aimed at meeting the needs of the community in accordance with applicable laws and regulations. Good service will lead to good feedback, and vice versa, poor or unsatisfactory service can become a problem if not fixed immediately. A service will work well and satisfactorily if the service actor provides excellent service and makes the customer king. The Child Identity Card (KIA) service is a new service at Prambon Prefecture. KIA is the official identity of a child as proof that the child is not yet or under the age of 17 and that he is not married, issued by the population and civil status office of the regency / of the city. The purpose of this study was to determine the analysis and barriers encountered when delivering KIA services at the Prambon district office. The research method used is a qualitative method with data collected in the form of interview data,

observational data and documentation data with the theory of public service management. The results of this study are 1. The KIA service at the Prambon district office is rated as adequate and good, the service is responsive and the community is satisfied as their expectations are met, and 2. The obstacles encountered while carrying out the services KIA at the Prambon District Office can be solved correctly. by agents through a deductive approach to make people more objective and rational.

Keywords: Public Service, Prambon District, KIA

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan salah satu negara ramah di dunia dengan kehangatan dan kesopanan di dalamnya. Maka dari itu Indonesia masuk dalam urutan sepuluh besar dari 64 negara di dunia. Budaya ramah tamah di Indonesia sudah terkenal di mancanegara. Tidak jarang turis mancanegara senang melancong datang ke Indonesia. Mereka menyebutkan bahwa orang Indonesia tidak pelit senyum dan sangat ramah kepada pendatang baru. (Riesa, 2018:74).

Keramahan tersebut juga berlaku pada sistem pelayanan di Indonesia. Pelayanan berperan seperti nadi di dalam kehidupan karena setiap orang pasti berhubungan langsung dengan pelayanan, baik sebagai penyedia layanan atau sebagai orang yang dilayani.

Kemajuan teknologi pun menjadi salah satu faktor adanya berbagai jenis pelayanan, mulai dari pelayanan *online* maupun pelayanan *offline* (pelayanan langsung). Terbentuknya inovasi berkat kemajuan teknologi menjadi salah satu keuntungan yang patut disyukuri. Bagaimana tidak, adanya hal tersebut mampu membantu sistem pelayanan menjadi mudah dan cepat.

Pelayanan yang baik akan menimbulkan *feedback* yang baik, begitu pula sebaliknya pelayanan yang kurang baik atau kurang memuaskan dapat menjadi suatu masalah apabila tidak

diperbaiki dengan segera. Suatu pelayanan akan berjalan dengan baik dan memuaskan apabila pelaku pelayanan memberikan pelayanan yang prima dan menjadikan pelanggan adalah seorang raja. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Demi memberikan pelayanan yang berkualitas pemerintah membuat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan-undangan. Untuk mengklaim pelayanan publik dibutuhkan pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan forum negara, pimpinan kementerian, pimpinan forum pemerintah non kementerian, pimpinan forum komisi negara atau yang sejenisnya, dan pimpinan forum lainnya; gubernur di tingkat provinsi; bupati di tingkat kabupaten; dan walikota di tingkat kota.

Para pembina tersebut memiliki tugas melakukan pelatihan, pengawasan, dan evaluasi terhadap aplikasi tugas yang berasal dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab merupakan

pimpinan kesekretariatan forum atau pejabat yang ditunjuk pembina. Penanggung jawab memiliki tugas untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan disetiap satuan kerja, melakukan evaluasi pelayanan penyelenggaraan publik, serta melaporkan pada pembina soal aplikasi pelayanan publik pada semua satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggara boleh melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan publik pada pihak lain dengan menggunakan perjanjian ketentuan kerja sama dan serasi dengan peraturan peraturan-undangan dan dalam pelaksanaannya berdasarkan pada standar pelayanan; kewajiban penyelenggara guna menyampaikan berita terkait kerja sama tersebut untuk rakyat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada di penerima kolaborasi tanggung jawab penyelenggaraan secara keseluruhan berada pada penyelenggara; berita terkait ciri-ciri pihak lain serta identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan wajib dicantumkan untuk penyelenggara pada kawasan yang jelas serta gampang diketahui oleh rakyat; serta penyelenggara dan pihak lain memiliki kewajiban guna tempat pengaduan dan sarana untuk menerima keluhan warga yang gampang diakses antara lain telepon, pesan layanan singkat, situs web, surel, serta kotak pengaduan.

Pihak lain yang dimaksud adalah harus berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kolaborasi yang diselenggarakan tidak menambah beban bagi warga dan dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan prima atau pelayanan terbaik adalah pelayanan yang mampu menyanggupi dan memuaskan masyarakat serta memberikan inti dari pelayanan itu sendiri. Disebut pelayanan yang baik karena sesuai dengan standar yang diberlakukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 hakikatnya sebuah pelayanan adalah memberikan pelayanan terbaik bagi setiap warga negara yang merupakan wujud dari sebuah kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Sebagai contoh dari pelayanan yang ada di sekitar kita adalah pelayanan jasa keamanan atau biasa disebut Sistem Keamanan Lingkungan (siskamling). Tujuan dari adanya siskamling adalah untuk menjaga daerah terkait dari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Siskamling terbangung karena adanya kesadaran dari masyarakat sekitar akan pentingnya penjagaan daerah tempat tinggal.

Jenis pelayanan di Indonesia sangat banyak dan beragam. Mulai dari pelayanan jasa, pelayanan non jasa atau barang, dan pelayanan administratif. Pelayanan tersebut harus dijalankan sesuai dengan asas pelayanan yang berlaku. Adanya pelayanan membuat setiap orang terbantu dan membuat pekerjaan menjadi lebih ringan.

Menurut data dari Ombudsman, pada saat keadaan normal pelayanan publik di Indonesia masih belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan dinilai kurang efektif dan kurang inovatif karena adanya ketimpangan sosial dan perbedaan ekonomi di lingkungan pelayanan. (Andi Setyo, *et al*, 2022:287).

Ombudsman merupakan lembaga milik negara yang tugasnya mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di

Indonesia baik pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, badan swasta, maupun perseorangan yang sumber dananya dari APBN dan/atau APBD. (UU No. 25/2009, pasal 1, ayat 13).

Dalam hal pelayanan kesehatan, Indonesia mengalami kemajuan yang pesat dalam kurun waktu dua puluh tahun terakhir. Sebanyak 82% masyarakat Indonesia terjangkau menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam kurun waktu tujuh tahun. Pada tahun 2024 diperkirakan target akan meningkat sebanyak 98%. Seperti yang dikatakan Deputi Kemenko PMK Agus Suprpto.

“Pada tahun 2024, minimal 98% penduduk Indonesia harus menjadi peserta JKN, dimana penduduk yang masuk kategori miskin dan tidak mampu iurannya dibayar oleh pemerintah sebagai Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI JK),” (<https://www.kemenkopmk.go.id/kemenko-pmk>).

Meskipun capaian tersebut sangat bagus, namun masih ada saja ketidakadilan dalam penerimaan layanan kesehatan. Ketidakadilan tersebut meliputi akses, kualitas, dan keterikatan masyarakat dalam partisipasinya.

Tingkat kepuasan setiap orang berbeda-beda oleh sebab itu penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik tersebut penyedia layanan harus mampu mewujudkan keinginan pelanggan dan mau mendengarkan keluhan sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas layanan.

Pelayanan sering kali menjadi tolak ukur dari keberhasilan instansi maupun organisasi sebagai alat untuk memenuhi harapan masyarakat yang berakibat pemerintah dituntut untuk

terus memajukan pelayanannya. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang bermutu, meskipun tuntutan tadi acapkali tidak sesuai dengan ekspektasi. Hal tersebut mengakibatkan pengaruh yang buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering kali terjadi terlantarnya upaya peningkatan dan kurangnya perkembangan penemuan baru serta kurangnya hasrat untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan atau *service quality* menurut Zeithaml dkk (1988) merupakan “*a technique that can be used for performing a gap analysis of an organization's service quality performance against customers service quality needs*” atau teknik yang dapat digunakan untuk melakukan analisis kesenjangan antara kinerja kualitas layanan organisasi terhadap kebutuhan kualitas layanan pelanggan. Pelayanan dinilai memuaskan apabila jasa yang diberikan sesuai dengan harapan, dan apabila pelayanan melebihi apa yang diharapkan maka bisa dibilang pelayanan tersebut sangat memuaskan.

Kantor Kecamatan Prambon selaku koordinator pembangunan wilayah kecamatan melakukan pelayanan publik yang berhubungan dengan administrasi kependudukan yaitu Kartu Identitas Anak (KIA). KIA merupakan identitas resmi seorang anak sebagai tanda bukti diri bahwa dirinya berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Diterbitkannya KIA bukan tanpa maksud dan tujuan, menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 Tentang KIA tujuan dari adanya KIA adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik, serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Dalam pengamatan ketika magang di Kantor Kecamatan Prambon pada tanggal 22 Februari – 24 Maret 2021 masih banyak masyarakat yang tidak tahu akan adanya pelayanan pembuatan KIA di kantor kecamatan karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya sehingga menimbulkan miskomunikasi. Masyarakat juga kurang informasi mengenai hal atau berkas apa saja yang perlu dipersiapkan serta syarat-syarat yang harus dipenuhi. Banyak yang tidak tahu bahwa anak balita tidak memerlukan pas foto di kartunya, sehingga banyak yang protes kenapa tidak ada fotonya padahal sudah menyertakan foto pada saat pengajuan layanan.

Selanjutnya ditemukan juga mesin antrian yang tidak digunakan padahal jika digunakan akan sedikit banyak mengurangi antrian dan pengurus akan lebih teratur karena mengikuti nomor antrian yang sudah disediakan. Sebagai gantinya, diberikan resepsionis yang merupakan siswa SMK yang sedang magang. Hal tersebut kurang efektif karena manusia berbeda dengan mesin. Manusia tidak bisa *stay* selama berjam-jam, pasti memerlukan waktu apabila ingin buang air besar atau hanya sekedar meregangkan otot. Penulis juga mengalami kesulitan karena pegawai yang ditugaskan di kantor pelayanan hanya 2 orang saja, sedangkan yang lainnya merupakan siswa SMK yang melakukan magang. Kurangnya pegawai di kantor pelayanan membuat prosedur pemasukan data menjadi sedikit lama karena penulis harus membiasakan diri terlebih dahulu.

Dilihat dari permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Prambon belum maksimal. Berdasarkan latar belakang penulis maka penelitian ini berjudul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor

Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo”.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Kebijakan Publik

Kebijakan adalah rancangan dan dasar yang menjadi ikhtisar dan asal dari sebuah rencana dalam implementasi sebuah pekerjaan, kepemimpinan, dan kegiatan, pemberitahuan tentang cita-cita, tujuan, prinsip dan arahan untuk mencapai sebuah target.

Menurut Easton (Taufik, 2014:3) kebijakan publik adalah *the authoritative allocation of values for the whole society* atau sebagai pendistribusian nilai-nilai wajib kepada masyarakat. Pressman dan Widavsky (Budi Winarno, 2002:17) menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan sebuah asumsi yang memuat kondisi awal dan dampak yang bisa diprediksi. Menurut Robert Eyestone (Leo Agustino, 2008:6) kebijakan publik merupakan koneksi antar anggota dalam pemerintahan dengan wilayahnya. Thomas Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai sesuatu yang musti dikerjakan atau tidak oleh pemerintah, kenapa kebijakan perlu diimplementasikan dan apa faedahnya untuk kehidupan permasyarakatan karena sebuah kebijakan akan mengandung plus dan minus, maka dari itu pemerintah harus cermat dalam membuat kebijakan.

Ada dua karakter dari kebijakan publik menurut Riant Nugroho (Taufik 2014:4):

- a. Kebijakan publik adalah hal yang mudah dimengerti karena tujuannya adalah untuk mencapai target.
- b. Kebijakan publik adalah hal yang mudah ditakar sebab memiliki takaran yang jelas dalam hal mencapai harapan yang telah dibangun.

Kebijakan merupakan sebuah aturan yang harus ditaati dan dipahami. Saat suatu kebijakan diimplementasikan maka kebijakan tersebut harus dijalankan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Keteraturan akan pelaksanaan kebijakan berdampak pada hasil dari kebijakan itu sendiri.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan terhadap kebutuhan masyarakat. Masyarakat memiliki kepentingan yang telah diatur dengan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam arti lain pelayanan publik merupakan pelayanan oleh negara sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP/25/M.PAN/2/2014 tentang pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik.

Fokus atau pandangan yang mengarah pada pengertian di atas

memiliki kesamaan, yaitu sama-sama memberikan pelayanan dari pemerintah untuk masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditentukan sebelumnya. Pelayanan publik harus mengacu dan didukung oleh undang-undang maupun regulasi agar mampu menjadi acuan dalam menyelenggarakannya. Selain pemerintah, swasta juga dimungkinkan menjadi pemberi pelayanan publik.

Problematika yang sering dihadapi adalah bagaimana mewujudkan perbaikan penyelenggaraan sebagai bentuk pemenuhan tuntutan kebutuhan dan pengembangan kondisi. Fitzsimmons dan Fitzsimmons ada lima indikator pelayanan publik, yaitu: 1) *reability*, ditandai dengan pemberian pelayanan secara benar dan tepat sasaran; 2) *tangible*, ditandai dengan penyediaan sumber daya; 3) *responsiveness*, ditandai dengan adanya keinginan untuk melayani secara tepat dan baik; 4) *assurance*, ditandai dengan tingkat etika dan moral yang diberikan selama melayani masyarakat; 5) *empaty*, ditandai dengan tingkat kemauan sang pemberi pelayanan dalam mencari tahu tentang kebutuhan dan keinginan konsumen. (Sinambela 2008:7).

3. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan penting yang harus diberikan untuk keperluan semua orang. Pelayanan kesehatan adalah usaha yang dilakukan oleh individu maupun kelompok sebagai upaya untuk meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, maupun masyarakat luas. Adapun konsep pelayanan kesehatan yang berlaku untuk umum dan berkaitan dengan bermacam perihal, antara lain:

- a. Kesehatan dasar yang berhubungan dengan adanya sumber daya sosial seperti dokter, obat, perawat, klinik,

maupun penyaluran sumber daya sosial ekonomi seperti pendidikan, air, dan persediaan makanan.

- b. Pelayanan kesehatan dasar mempunyai pusat perhatian terhadap adanya kepastian bahwa sumber daya kesehatan dan sosial telah tersebar rata.
- c. Kesehatan merupakan bagian terpenting dari pembangunan secara menyeluruh. Faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah faktor social, budaya, dan ekonomi.
- d. Mutu kesehatan yang baik berasal dari terlibatnya banyak penduduk, layaknya perorangan, keluarga, dan masyarakat dalam pengambilan Tindakan dengan cara menerapkan perilaku sehat dan lingkungan yang sehat pula. (Amirul Mustofa, *et al*, 2020:54).

Pelayanan kesehatan yang bermutu pastinya akan berdampak pada kesehatan secara keseluruhan. Untuk menyebut pelayanan tersebut bermutu atau tidak maka ada kriteria yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Adanya rasa empati dan menghargai dari pasien kepada pemberi pelayanan.
- b. Keprofesionalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari.
- c. Kemampuan administrator pelayanan dalam mengatur segala hal yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan. (Amirul Mustofa, *et al*, 2020:59).

4. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan suatu inti dari administrasi. Menurut Gibson, Donnelly dan Ivancevich (Ratminto, 2005:1) manajemen adalah proses yang dilakukan individu atau kelompok untuk mengkoordinasikan macam-macam

aktivitas untuk mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai apabila tujuan itu dicapai secara individu.

Sedangkan arti manajemen pelayanan menurut Ratminto (2005) adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni menyusun, mengimplementasikan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri dengan tegas, dan ramah terhadap konsumen agar tercipta interaksi dan kontrol kualitas dengan pelanggan.

Manajemen pelayanan yang baik akan memengaruhi kualitas pelayanannya, dan manajemen pelayanan yang buruk akan menimbulkan dampak yang buruk pula. Keburukan dari manajemen pelayanan akan menimbulkan rendahnya tingkat kredibilitas masyarakat terhadap penyedia layanan. Objek dari manajemen pelayanan ialah pelayanan itu sendiri, jika objeknya bagus maka hasilnya pun bagus. Dalam Hasibuan (2009:3) disebutkan bahwa manajemen itu sangat penting karena:

- a. Perlunya pembagian tugas, pekerjaan dan tanggungjawab agar pekerjaan yang berat bisa selesai dengan efektif.
- b. Hasil yang baik akan diperoleh jika menerapkan manajemen dengan baik pula.
- c. Daya guna dan seluruh potensi akan berjalan baik apabila manajemen yang dijalankan sesuai.
- d. Dengan menjalankan manajemen yang baik maka pemborosan akan berkurang.
- e. Menerapkan 6M (*man, money, methods, machine, materials, and market*) dalam prosesnya agar tujuan tercapai.
- f. Manajemen sebagai acuan untuk pertumbuhan dan kemajuan.

- g. Tujuan akan tercapai dengan adanya manajemen.
- h. Manajemen adalah sebuah ide dan aksi.
- i. Manajemen selalu dibutuhkan dimanapun dan dalam kondisi apapun.

5. Kualitas Layanan

Parasuraman adalah seorang Professor di Universitas Miami. Parasuraman telah mengembangkan konsep yang disebut *Servqual (Service Quality)* atau bisa disebut sebagai Kualitas Pelayanan Jasa. Berdasarkan asumsi Parasuraman kualitas layanan adalah perbandingan antara Harapan (*expectation*) konsumen dengan kinerja (*performance*) penyedia layanan.

Menurut Lewis and Booms (1983) *service quality* adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemukan kecocokan dengan impian konsumen. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melaksanakan kompromi dengan impian konsumen melalui cara yang konsisten dan sistematis.

Menurut Wyckof kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. (Tjiptono, 2002:59)

6. Kepuasan Pelanggan

Pelayanan diciptakan bukan hanya sekedar untuk melayani tetapi juga untuk memberikan rasa yang dianggap layak dimiliki oleh konsumen. Konsumen akan melakukan evaluasi setelah menerima sebuah pelayanan. Apakah pelayanan tersebut layak diberikan bintang lima atau tidak. Hal tersebutlah yang dinamakan evaluasi alternatif pasca konsumsi. Hasil dari proses ini adalah konsumen merasa puas atau tidak terhadap produk yang diberikan.

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau

jasa memenuhi harapan konsumen. Bila kinerja lebih rendah daripada harapan konsumen maka konsumen tidak puas, sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan maka konsumen merasa puas. (Kotler, 1997:10).

Dari uraian di atas, kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk apabila harapan dan ekspektasi konsumen terpenuhi. Kepuasan pelanggan memperkuat sikap terhadap merek yang memungkinkan konsumen akan kembali untuk menggunakan atau membeli dengan label yang sama. Pihak yang paling banyak berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan adalah pemasar, konsumen, konsumen, dan peneliti perilaku konsumen.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang prinsipil yang harus dipenuhi dalam proses mempertahankan konsumen dan membentuk loyalitas konsumen pada produk maupun jasa yang diberikan perusahaan.

Untuk mengevaluasi kepuasan, menurut Grafin dan Lovelock konsumen pada umumnya mengacu pada faktor yang meliputi : 1) kinerja (*performance*), 2) ciri atau keistimewaan (*features*), 3) keandalan (*reliability*), 4) kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), 5) daya tahan (*durability*), 6) pelayanan (*serviceability*), dan 7) kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Sedangkan untuk mengevaluasi kualitasnya, konsumen lebih banyak melihat faktor dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

7. Dasar Hukum Kartu Identitas Anak

Dasar hukum diterbitkannya KIA adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
- b. Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah dirubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan.
- d. Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

Berdasarkan Permendagri Nomor 2/2016, tujuan dari diterbitkannya KIA adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik, serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. KIA memudahkan untuk mengurus segala sesuatu, seperti pendaftaran sekolah. Contohnya pada saat mendaftar sekolah pastinya membutuhkan data berupa nomor NIK dan nomor KK. Di dalam KIA kedua nomor penting tersebut sudah tersedia sehingga pendaftar tidak perlu lagi membawa KK. Hal tersebut menjadi *previlage* tersendiri. Dengan adanya KIA kita tidak memerlukan atau membawa lagi dokumen-dokumen yang bentuknya besar.

C. METODE

Lokasi yang peneliti ambil berada di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. Penulis mengambil lokasi tersebut karena penulis pernah magang selamasatu bulan dan pastinya penulis ikut langsung merasakan atmosfer dan

berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan serta penulis berkesempatan menjadi petugas pelayanan.

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif cenderung menggunakan analisis dan bersifat deskriptif. Menurut Saryono (2010:35) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail dari sebuah data yang diteliti.

Fokus dari penelitian kali ini adalah penulis ingin mengetahui apakah pelayanan pembuatan KIA yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dengan teori manajemen pelayanan publik yang penulis terapkan, yaitu implementasi kegiatan, koordinasi pelayanan, dan menyelesaikan segala bentuk pelayanan dengan baik dan ramah. Untuk itu penulis menggunakan 5 indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons (Bungin, 2012:203) yaitu: 1) *tangibles* (bukti langsung); 2) *responsiveness* (daya tanggap); 3) *assurance* (jaminan); 4) *reability* (keandalan); dan 5) *empathy* (empati).

Selanjutnya penelitian ini ingin mengetahui apakah yang menjadi hambatan atau kesulitan dalam pelayanan tersebut, dengan menggunakan cara sistem keluhan dan survei kepuasan konsumen. Apabila sudah menemukan titik terang dari permasalahan tersebut penulis berharap instansi

bisa terbantu dan mampu melakukan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Penulis merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan penulis teliti. Kegunaan dari teknik ini pada penelitian penulis adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Prambon kepada konsumen yang membutuhkan pelayanan.

Informan dari penelitian ini adalah petugas bagian pelayanan (1 orang) dan warga Kecamatan Prambon (5 orang) yang pernah melakukan pengurusan KIA di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. Warga Kecamatan Prambon merupakan informan kunci (*key informan*) yang memegang informasi inti dan yang merasakan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian diharapkan data yang diperoleh valid dan mampu dipertanggungjawabkan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Pengamatan atau Observasi

Observasi digunakan untuk menggali data yang beruoa peristiwa, tempat, benda, serta rekaman gambar (Sutopo 1996:59). Sedangkan menurut Hadari (1991:100) observasi adalah pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang nampak pada objek penelitian. Ada 2 tipe observasi menurut Burhan Bungin (2012:190-191) yaitu observasi tidak langsung dan observasi partisipan. Observasi tidak langsung adalah observasi dimana seorang peneliti tidak masuk ke dalam masyarakat yang bersangkutan. Berbeda dengan observasi tidak langsung, observasi partisipan adalah observasi yang

melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data mengenai sikap dan kelakuan, pengalaman, cita-cita, dan harapan seperti dikemukakan oleh responden atas pertanyaan peneliti atau pewawancara (Jacob Vredentbregt 1979:88). Pada penelitian kali ini penulis menggunakan metode wawancara secara mendalam karena penulis ingin menggali lebih jauh tentang pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Prambon.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bentuk catatan peristiwa yang sudah atau telah berlangsung. Bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental. Dokumentasi menjadi pelengkap dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan dokumentasi berupa foto-foto yang telah penulis ambil pada saat melakukan magang di Kantor Kecamatan Prambon.

Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah analisis interaktif. Aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai datanya jenuh. Teknis analisis data interaktif menurut Miles dan Hubberman (2007: 177) yaitu:

1. Pengumpulan Data

Dimulai dari pencarian data dari berbagai sumber misalnya wawancara dan pengamatan yang kemudian dituangkan menjadi catatan lapangan dengan memanfaatkan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

2. Reduksi Data

Setelah data dikumpulkan langkah selanjutnya adalah merangkum poin-poin yang menurut penulis penting. Hal

tersebut berguna untuk memudahkan penulis dalam mengumpulkan data-data selanjutnya dan apabila masih ada yang perlu dicari maka penulis tidak akan kesulitan.

3. Penyajian Data

Data yang sudah dikumpulkan kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah uraian yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, namun apabila didukung dengan bukti yang kuat maka kesimpulan akan menjadi valid dan kredibel.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Kantor Kecamatan Prambon Sidoarjo merupakan bagian dari Pemerintah Daerah Sidoarjo yang berada di Jalan Diponegoro No. 120. Kecamatan Prambon berbatasan langsung dengan Kecamatan Mojosari dan Kecamatan Pungging (Kabupaten Mojokerto). Batas langsung antara Kecamatan Prambon dengan Kabupaten Mojokerto adalah Sungai Porong. Kecamatan Prambon memiliki luas 3415,90 Ha dengan 20 desa, 80 dusun, 74 RW dan 337 RT.

Ada beberapa pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh Kantor Kecamatan Prambon, diantaranya yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah Keluar, Surat Pindah Masuk atau Datang, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Kartu Pencari Kerja (AK-1), Ijin Mendirikan Bangunan

(IMB), Legalisir Dokumen, Surat Keterangan Ahli Waris, Penerbitan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian, Penerbitan Surat Dispensasi Nikah, Penerbitan Surat Pengumuman Perkawinan, Penerbitan Surat Induk Kesenian, serta Penanganan Pengaduan Masyarakat.

1. Kartu Identitas Anak

KIA menurut Permendagri No. 2 Tahun 2016 merupakan identitas resmi seorang anak sebagai tanda bukti bahwa anak tersebut belum atau kurang dari 17 tahun serta belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Untuk anak yang berusia 0-5 tahun KIA diterbitkan bersamaan dengan akta kelahiran dan tanpa menggunakan foto. Sedangkan untuk usia diatas 5 tahun sampai 17 tahun kurang 1 hari KIA menggunakan foto. Masa berlaku KIA untuk anak dibawah 5 tahun adalah selama 5 tahun, sedangkan untuk anak di atas 5 tahun KIA berlaku selama anak berusia 17 tahun kurang sehari.

Pada 2020 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) mencatat ada 15.500 anak yang sudah menerima KIA. Jumlah tersebut masih jauh dari harapan karena masih ada sekitar 500 ribu anak yang belum menerima KIA. Jika dipresentasikan, pada 2020 penerima KIA hanya sebesar 5% anak saja. Demi percepatan pemerataan KIA kepala Dispendukcapil Sidoarjo menganggarkan pembelian printer sebanyak 21 buah yang disebar ke 18 kecamatan. Hal tersebut menunjukkan peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021 penerima KIA meningkat menjadi 22% anak dan mendekati target nasional untuk tahun 2021 sebanyak 30% anak.

Pelayanan KIA di kantor kecamatan sendiri sudah berjalan sejak

tahun 2021 dengan jumlah pemohon 5.614 orang dengan dua sistem, yaitu sistem mandiri dan sistem kolektif (kelompok). Pada sistem kolektif biasanya dipergunakan bagi sekolah tingkat PAUD/TK dan SD dengan syarat seluruh berkas harus sudah lengkap agar pengurusan menjadi cepat dan tepat. Proses permohonan KIA paling lambat selama 3 hari kerja sesuai dengan nomor urutan permohonan.

2. Analisis Masyarakat Terkait Pelayanan KIA

Penulis menanyakan mengenai dimensi pelayanan guna mengetahui analisa masyarakat terkait pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon. Dimensi pelayanan tersebut meliputi: 1) *tangibles* (bukti langsung), 2) *responsiveness* (daya tanggap), 3) *assurance* (jaminan), 4) *reability* (keandalan), dan 5) *empathy* (empati). kelima dimensi pelayanan tersebut menurut peneliti mampu menggambarkan terkait analisa pembuatan KIA.

a. Tangibles (Bukti Langsung)

Tangibles atau bukti langsung bisa dilihat melalui fasilitas yang ditawarkan kantor kecamatan, sarana prasarana yang baik, serta penampilan fisik petugas pelayanan. Hasil wawancara dengan pengguna KIA di Kantor Kecamatan Prambon, sebagai berikut:

“Pelayanan KIA di kantor sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, sesuai dengan harapan saya. Fasilitas yang diberikan cukup, sarana dan prasarana memadai saya rasa cukup untuk ukuran. Petugas rapi dan wangi, sangat enak di lihat, jadi betah dan nyaman.” (wawancara dengan Saudari Bellananda pada 23 Desember 2021 pukul 09.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara membuktikan bahwa pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon berjalan dengan semestinya dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Keberhasilan tersebut hendaknya bisa menjadi acuan untuk terus mempertahankan pelayanan agar terus menjadi pelayanan yang terbaik kedepannya.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Merujuk pada kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Semua orang pasti menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat agar tidak membuang-buang waktu dan tenaga. Hasil wawancara dengan pengguna KIA di Kantor Kecamatan Prambon, sebagai berikut:

“Menurut saya ya ada perbedaan kecepatan oleh petugas dengan siswa psg. Para siswa psg ini pelayanannya cukup cepat dan tanggap, mungkin karena mereka jiwanya jiwa muda jadi masih semangat banget. Beda dengan petugas, mereka agak lambat tapi masih tetap di layani kok. Mungkin karena petugas banyak sekali yang diurus jadi agak lambat. Tapi untuk keseluruhan oke.” (wawancara dengan Ibu Tunung pada 22 Desember 2021 pukul 16.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara membuktikan bahwa koordinasi pelayanan berjalan dengan baik. Kerja sama yang baik menimbulkan ketepatan dalam pelayanan. Meskipun ada sedikit perbedaan namun pelayanan tetap terselesaikan sesuai dengan tujuan. Para siswa yang notabennya menjadi magang mampu mengontrol sehingga pelayanan berjalan sebagaimana mestinya.

c. Assurance (Jaminan)

Jaminan diperlukan sebagai bahan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Jaminan harus dibuktikan dengan kegiatan yang nyata, bukan hanya sekedar kata-kata saja. Jaminan di sini dapat dinilai dari sikap petugas dalam melakukan pelayanan serta kemampuan petugas yang harus bisa memberikan kepercayaan pada pelanggan. Hasil wawancara dengan pengguna KIA di Kantor Kecamatan Prambon, sebagai berikut:

“Ya, petugas sangat ramah dan sopan, tidak diskriminatif dan pandang bulu, semua dilayani dengan tenang dan sigap. Ketenangan itulah yang membuat saya merasa saya diperlakukan dengan baik. Petugas juga bertanggung jawab akan keluhan atau pertanyaan-pertanyaan yang mungkin out of the box atau melenceng dari pembicaraan. Menjadi nilai plus juga mbak petugasnya bisa diajak ngobrol dan tidak kaku” (wawancara dengan Saudari Bellananda pada 23 Desember 2021 pukul 09.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara petugas berhasil dalam mengimplementasikan pelayanan sesuai dengan tujuan yang diharapkan menjadi sebuah prestasi yang patut untuk dipertahankan. Sesuai dengan teori manajemen pelayanan publik yaitu mengimplementasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan agar tercapai tujuan yang diinginkan.

Cara pandang masyarakat yang semakin hari semakin melek informasi membuat masyarakat pintar dalam menyikapi hal-hal yang dirasa baik dan kurang baik. Kebutuhan akan pelayanan yang baik membuat masyarakat selalu ingin adanya

upgrade ke versi yang lebih baik dari sebelumnya.

d. Reability (Keandalan)

Pada kali ini dibuktikan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara handal. Hasil wawancara dengan pengguna KIA di Kantor Kecamatan Prambon, sebagai berikut:

“Untuk keandalan ya 50:50 lah mbak, antara siswa psg dengan petugas yang asli pasti beda. Siswa psg belum handal, masih sering tanya kanan kiri, ya mungkin karena butuh latihan lagi dan belum terbiasa. Kalau untuk petugas aslinya ya handal dan bagus. Sangat kompeten sesuai dengan harapan saya” (wawancara dengan Ibu Tunun pukul 16.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara membuktikan bahwa kehandalan petugas diperlukan demi kelancaran sebuah pelayanan. Pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan memerlukan ketelitian dan cukup riskan. Ketidakteelitian bisa menyebabkan salah input data, sehingga data yang dimasukkan akan mengalami ketidakvalidan. Transparansi pelayanan perlu dilakukan mengingat sebuah pelayanan penting untuk diketahui oleh orang banyak. Pelayanan yang terbuka akan mudah untuk dijangkau oleh segala kalangan. Dengan begitu pelanggan akan mudah dalam melakukan pelayanan serta penilaian terkait hal tersebut.

e. Emphathy (Empati)

Sebagai petugas pelayanan, salah satu hal yang harus dijalankan adalah memberikan perhatian terkhusus untuk pelanggan. Hasil wawancara dengan pengguna KIA di

Kantor Kecamatan Prambon, sebagai berikut:

“Petugasnya sigap sekali, baru jalan dari pintu masuk sudah disambut sambil ditanyai mau ada keperluan apa. Langsung dikasih tau kalau ada kurang berkas. Petugas selalu menyampaikan informasi terkait yang diurus atau informasi yang lain selama masih nyambung. Baik-baik semua, ramah dan sopan. Semua kebutuhan terpenuhi” (wawancara dengan Ika pada 21 Desember 2021 pukul 09.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara membuktikan bahwa perhatian ini bisa dalam bentuk pemberitahuan secara verbal maupun non-verbal. Adanya pemberitahuan yang jelas membuat proses pelayanan semakin mudah. Informasi bisa tersampaikan dengan baik dan secara dua arah. Hal tersebut memotong waktu dan biaya. Bukan hanya pemberitahuan, bentuk perhatian berupa kemampuan untuk menerima kritik dan saran sangat dibutuhkan disini. Kritik dan saran berguna sebagai tonggak untuk mengevaluasi kembali apabila adanya proses pelayanan yang perlu ditingkatkan. Baik kritik dan saran yang membangun ataupun tidak, petugas harus mampu mengontrol dan menerima hal tersebut secara utuh.

Untuk sistem pengaduan, saran, dan masukan Kantor Kecamatan Prambon sendiri mempunyai wadah khusus. Pengaduan, saran, dan keluhan dapat dilakukan melalui telfon, email, atau langsung datang ke Kantor Kecamatan Prambon. Pengaduan, saran, dan masukan tersebut selanjutnya akan dimasukkan ke dalam buku pengaduan yang selanjutnya diteruskan ke petugas layanan informasi. Pengaduan, saran, dan masukan

tersebut akan direkap setiap tiga bulan sekali untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Hal tersebut sengaja dilakukan demi kelancaran sebuah pelayanan publik.

3. Hambatan Pembuatan KIA

Hambatan atau kendala masih menjadi pekerjaan rumah yang harus segera diselesaikan dengan baik, salah satunya hambatan dalam pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon. Petugas dan pelanggan harus bisa berkoordinasi satu sama lain. Koordinasi diperlukan guna bahan evaluasi selanjutnya. Evaluasi diperlukan untuk peningkatan pelayanan dari yang baik menjadi yang terbaik. Semakin pelayanan dinilai bagus maka akuntabilitas masyarakat pun naik.

Hambatan atau kendala yang dirasakan pelanggan pada saat dilakukan pelayanan pembuatan KIA adalah mesin yang *trouble*, sehingga memerlukan waktu sedikit lama dalam pencetakannya serta miskomunikasi pelanggan akan ketentuan anak di bawah lima tahun tidak menggunakan foto dalam pencetakan KIA.

Berdasarkan hasil wawancara, membuktikan bahwa hambatan atau kendala bisa diatasi oleh petugas dengan baik. Pelayanan KIA layak diberikan karena mampu memenuhi harapan konsumen. Dengan terpenuhinya harapan pelanggan, maka akan menciptakan kepuasan pelayanan. Pelanggan yang merasa puas akan tidak segan untuk melakukan pelayanan kembali atau bisa dibalang balik lagi. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang mendasar dan harus mampu diwujudkan bagaimanapun caranya.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan di Kantor

Kecamatan Prambon dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi tentang pelayanan pembuatan KIA dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya:

- a. Sesuai data yang diperoleh peneliti mengenai analisis masyarakat terkait pembuatan KIA, kesimpulannya adalah masyarakat menilai bahwa pelayanan tersebut sudah cukup dan baik. Pelaksanaan pelayanan tergolong cepat dan tanggap meskipun ada beberapa hal yang perlu untuk ditingkatkan lagi. Namun masyarakat merasa puas dan merasa harapannya terpenuhi. Dengan begitu pelayanan pembuatan KIA bisa dinilai sebagai pelayanan yang baik dan juga ideal. Masyarakat bisa menerima informasi melalui berbagai macam arah, baik verbal maupun non-verbal secara jelas. Hal tersebut menjadi poin untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.
- b. Hambatan atau kendala yang dialami pada saat melakukan pelayanan pembuatan KIA mampu diselesaikan dengan baik oleh petugas pelayanan. Petugas melakukan pendekatan secara deduktif atau pendekatan dengan cara menjelaskan hal yang bersifat umum terlebih dahulu kemudian mengerucut ke hal yang bersifat lebih khusus. Cara tersebut dinilai berhasil dan mampu membuat pelanggan untuk bersikap lebih objektif dan rasional. Keberhasilan petugas membuat pelayanan pembuatan KIA menjadi lebih terarah dan baik, serta mampu mewujudkan harapan pelanggan sehingga tujuannya pun bisa tercapai dengan sempurna.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti ingin memberikan saran dan masukan, diantaranya:

- a. Ada berapa perbedaan daya tanggap antara petugas pelayanan dengan siswa *Sales Promotion Girls* (SPG) yang menyebabkan pelanggan merasa kurang cepat saat menerima layanan. Hal tersebut bisa diatasi dengan cara memilih seorang yang mampu melakukan pelayanan dengan cepat dan tentunya cekatan. Dengan hal tersebut sedikit banyak akan membantu proses pelayanan.
- b. Terus meningkatkan pelayanan hingga tidak ada hambatan atau kendala yang dialami. Semakin kurangi hambatan atau kendala yang terjadi maka pelayanan yang diberikan tergolong pelayanan yang ideal dan prima. Hambatan bisa diminimalisir dengan cara kehati-hatian dan ketelitian petugas. Penulis berharap petugas pelayanan mampu mempertahankan dan senantiasa bisa melakukan yang terbaik.

REFERENSI

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. PT Alfabeta.
- Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, Damajanti Sri Lestari. (2021). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. CV. Jakad Media Publishing, Surabaya.
- Andi Setyo Pambudi, Rahmat Hidayat. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*. Volume V No 2 Juli 2022.
- Azwar, H. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri

- Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* 2001, 65 (3), 34–39.
- Bungin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Prentice Hall.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The Marketing Aspects Of Service Quality. *Emerging Perspectives on Service Marketing*.
- Menteri Dalam Negeri. (2016). Peraturan Menteri Dalam Negeri. *Euphytica*, 18(2), 22280. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jplph.2009.07.006><http://dx.doi.org/10.1016/j.neps.2015.06.001><https://www.abebooks.com/Trease-Evans-Pharmacognosy-13th-Edi-tion-William/14174467122/bd>.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003. *Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*.
- Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. dkk. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2020). *Adminitrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. CV Jakad Media Publishing.
- Pemerintah Pusat. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Jakarta*, 5(August), 12–42. <http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/OverviewofArcHydroterrainpreprocessingworkflows.pdf><https://doi.org/10.1016/j.jhydrol.2017.11.003><http://sites.tufts.edu/gis/files/2013/11/Watershed-and-Drainage-Delineation-by-Pour-Point.pdf><http://www.>
- Peraturan Pemerintah RI. (2012). *PP Nomor 96 Tahun-2012 Pelayanan Publik* (pp. 1–44).
- Permenpan RB 15/2014. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Menkumham*, 1–14.
- Prambon, P. K. (2021). *Keputusan Camat Prambon*.
- Rafidola Mareta Riesa, (2018), Motivasi dan Persepsi Wisatawan Mancanegara Berkunjung Ke Kota Bukittinggi, *Jurnal Nasional PARIWISATA*, UGM, Jogjakarta, Volume 10, Nomor 1, April 2018 (67 - 77). ISSN: 1411 - 9862.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Ji, W., & Pekanbaru, P. (2019).

- Pelayanan Aparatur Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Roberto, A., Kadir, A., & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 35–41.
<https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.172>
- Santoso, R. S. (2008). *Model dalam Kebijakan Publik*. 1–32.
http://eprints.sundip.ac.id/771/1/MODEL_DALAM_KEBIJAKAN_PUBLIK.pdf
- Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiono. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintah*. Fisip Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Vredendregt, J. (1979). *Metode dan Teknik Penelitian Dalam Masyarakat*. Gramedia.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf
<https://www.harianbhirawa.co.id/jumlah-ka-rtu-identitas-anak-di-sidoarjo-baru-tercetak-sebanyak-15-500-jiwa/>
<https://www.kemenkopmk.go.id/kemenkopmk-minta>. Diakses pada tanggal 21 Nopember 2022.
<https://jatim.tribunnews.com/2021/07/24/22-persen-anak-di-sidoarjo-kantongi-kiadispendukcapil-optimistis-tahun-ini-bisa-penuhi-target>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2021, pukul 06.52.
www.dukcapil.kotamobagukota.co.id
www.ombudsman.go.id