



KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DALAM MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG

Holidin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Raden Rahmat Malang
holidin0363@gmail.com

Diterima: 01-08-2022

Review: 10-08-2022

Publish: 15-08-2022

Abstrak:

Pelayanan publik yang masih tergolong rendah dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah perangkat daerah yang bertanggung jawab dan berwenang menyelenggarakan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satunya adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KIA) sebagai upaya pemerintah untuk melindungi dan memberikan hak-hak anak. Salah satunya adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KIA) sebagai upaya pemerintah untuk melindungi dan memberikan hak-hak anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak. Metode penelitian yang digunakan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak yang diberikan oleh Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sesuai dengan persyaratan/tuntutan demi memenuhi kepuasan masyarakat serta bebas dari kekurangan/kerusakan. Hal ini dapat terlihat berdasarkan (1) *tangibles*, fasilitas di ruang tunggu lebih ditingkatkan dan tempat parkir kurang memadai, (2) kehandalan sudah dikatakan baik, (3) *responsiveness* secara umum dikatakan baik. baik, (4) jaminan sudah dikatakan baik dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, namun ada beberapa kendala seperti kartu habis, (5) empati, ada pegawai yang tidak ramah, sopan dan santun ketika layanan sedang sibuk. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah pada tahap peningkatan/pengerjaannya dengan hambatan yang perlu diperbaiki.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perlindungan Anak, Pembuatan Kartu Identitas Anak

Abstract:

*Public services that are still relatively low can be seen from the number of complaints and complaints from the public, both directly and through the mass media, as well as inadequate facilities and infrastructure. The Department of Population and Civil Registration of Malang Regency is a regional apparatus that is responsible and authorized to provide services in the field of population and civil registration. One of them is the creation of a National Identity Card (KIA) as an effort by the government to protect and provide children's rights. One of them is the creation of a National Identity Card (KIA) as an effort by the government to protect and provide children's rights. This study aims to determine the quality of public services in making Child Identity Cards. The research method used is qualitative. Data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. The results of the study revealed that the quality of public services in making Child Identity Cards provided by the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency was in accordance with the requirements/demands in order to meet community satisfaction and be free from deficiencies/damages. This can be seen based on (1) *tangibles*, the facilities in the waiting room are more improved and the parking space is inadequate, (2) *reliability* is said to be good, (3) *responsiveness* is generally said to be good. good, (4) the guarantee has been said to be good and the community is*

Holidin

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

satisfied with the services provided, but there are several obstacles such as the card runs out, (5) empathy, there are employees who are not friendly, polite and courteous when the service is busy. Efforts to improve the quality of public services are already at the stage of improvement/work with obstacles that need to be fixed.

Keywords: Service Quality, Child Protection, Child Identity Card Making

Corresponding: Holidin

E-mail: holidin0363@gmail.com



PENDAHULUAN

Anak adalah generasi penerus bangsa yang di dalam dirinya melekat harkat dan martabatnya sebagai manusia. Dalam diri anak juga tersandang hak dan kewajiban yang penting untuk dilindungi dan dipenuhi oleh negara, pemerintah, keluarga, orang tua, dan masyarakat demi terwujudnya anak yang berkualitas (Melira, 2018). Berbagai upaya terus dilakukan untuk mewujudkan perlindungan yang terbaik bagi anak tersebut, salah satunya dengan membuat instrumen hukum yang berisi perlindungan hak atas anak yaitu *Convention On The Rights of The Child* atau dikenal dengan Konvensi Hak-Hak Anak (KHA) (Saraswati, 2015). KHA merupakan instrumen hukum Internasional yang disahkan oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tanggal 20 November 1989 sebagai perlindungan terhadap hak asasi anak. KHA terdiri dari 54 Pasal dan terbagi dalam 4 kelompok hak fundamental yaitu Hak terhadap kelangsungan hidup, Hak terhadap perlindungan, Hak untuk tumbuh kembang, dan Hak untuk berpartisipasi.

Konvensi Hak-Hak Anak (KHA) adalah salah satu konvensi yang telah di ratifikasi oleh Indonesia termasuk salah satu negara yang ikut serta meratifikasi dan mewujudkan perlindungan bagi anak melalui Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1996 dan kemudian menjadi landasan dalam membuat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, selanjutnya di ubah beberapa pasalnya dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, dan terakhir diubah kembali dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Perlindungan anak didasarkan pada 4 prinsip yaitu non diskriminasi; kepentingan yang terbaik bagi anak, hak untuk hidup, kelangsungan hidup, dan perkembangan; dan penghargaan terhadap pendapat anak.

Amanat Undang-Undang Perlindungan Anak pada pasal 5 menyebutkan Salah satu bentuk perlindungan terhadap hak anak adalah Hak Atas Identitas Anak yaitu Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan. Hak atas identitas adalah hak anak untuk memperoleh nama, kewarganegaraan, dan hubungannya dengan keluarganya, Perwujudan dari identitas anak disebutkan dalam Pasal 27 UU Perlindungan Anak Perubahan 1 Identitas diri setiap Anak harus diberikan sejak kelahirannya yang dituangkan dalam akta kelahiran. Dari pasal tersebut dapat diketahui bahwa identitas anak dibuktikan dengan akta kelahiran. Saat ini perkembangan yang ada, bukti dari identitas anak bukan hanya terbatas pada akta kelahiran tetapi juga Kartu Identitas Anak. Kartu Identitas Anak merupakan kebijakan baru dari Pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Dina, 2018). Melalui kebijakan KIA Pemerintah berharap adanya peningkatan pendataan, perlindungan, dan

Holidin

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

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.

KIA ditujukan bagi setiap anak Indonesia yang berusia kurang dari 17 tahun. Terdapat dua kategori dalam penerbitan KIA, yaitu untuk anak dibawah usia 0-5 tahun dan untuk anak usia 5 tahun-17 tahun kurang satu hari. Kebijakan KIA disebutkan dalam Permendari KIA bersifat wajib meski tidak ada sanksi yang ditimbulkannya jika ada orang tua yang tidak mendaftarkan anaknya. Meskipun peraturan ini tidak menimbulkan sanksi tetapi manfaat atau kegunaan KIA sangatlah besar bagi anak. Selain sebagai upaya Pemerintah dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan hak atas identitas anak sesuai dengan amanah undang-undang, KIA juga akan bermanfaat dalam pengurusan BPJS bagi anak, pembukaan rekening tabungan bagi anak, mendaftar sekolah, dan pengurusan administrasi lainnya bagi kepentingan anak. Meski tujuan KIA adalah untuk kepentingan anak, kenyataannya kebijakan ini belum sepenuhnya dilaksanakan oleh orang tua, terbukti dari jumlah anak yang ada di Kabupaten Malang, hanya sekitar 33% anak yang memiliki KIA. Karena selain dirasa kurang memberikan dampak besar bagi anak juga dianggap hanya menambah urusan administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

(Supranto, 2001) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sehingga bisa dikatakan tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Yahyagil (2015) berpendapat kepuasan kerja tidak hanya mendorong perilaku positif seperti produktif, disiplin, patuh, inovatif, suka menolong (Tobing, 2021). Agar kepuasan pelanggan dapat tercipta, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Agar kepuasan pelanggan dapat tercipta, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Yazid (2008) berpendapat bahwa kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjukkerja yang senyatanya diterima. Kepuasan konsumen selalu didasarkan kepada upaya peniadaan atau paling sedikit upaya penyempitan gap antara keadaan yang diinginkan (harapan) dengan keadaan sebenarnya yang dihadapi (*perceived*). Ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu.

Pelayanan menurut (Kasmir, 2015) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut (Armistead & Clark, 1999) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Hubungan

Holidin

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen sangat berpengaruh, menurut Ibrahim Buddy (2000) mendefinisikan bahwa kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen baik internal maupun eksternal, secara eksplisit dan implisit. (Rusydi, 2017) Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Menurut (Lovelock, 2002) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif. Garvin dalam (Wirtz & Lovelock, 2021) mengidentifikasi perspektif mengenai kualitas dalam lima arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya, salah satu diantaranya adalah definisi dalam kacamata konsumen, yang berarti kualitas diawali dengan sebuah jaminan bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya. Perspektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda (Hanafi, n.d.). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Eksistensi sebagai makhluk sosial menghendaki adanya jalinan atau hubungan antar sesama, hidup berdampingan dan saling membutuhkan satu sama lain (hidup bermasyarakat) yang pada hakikatnya semata-mata untuk kepentingan manusia itu sendiri. Namun manusia diharuskan untuk menunjukan sesuatu yang menjadi jati diri yaitu kemuliaan (*self of dignity*), kepercayaan diri (*self of image*), dan harga diri (*self esteem*) terhadap lingkungan sosial. Jati diri seseorang lahir sebagai wujud kepemilikan terhadap suatu nilai yang mendasar di dalam dirinya (*human rights*). Nilai ini kemudian meletakkan dasar kepribadian yang membedakan antara manusia yang satu dengan yang lainnya. Nilai ini selanjutnya dikenal sebagai “hak” dari seorang manusia atau subjek hukum.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif Sumber data utama menggunakan hasil dari instrument seperti wawacara (*Inverview*) dengan didukung dari observasi dan dokumentasi, teknik penentuan informan dengan purposive sampling yang mengacu pada dan jumlah informan sebanyak 5 (lima) orang dengan alasan dari merakalah yang lebih mengetahui dan memahami atas masalah yang diteliti dengan tidak menyangkal Data Sekunder dan Primer, dan peneliti berperan sebagai instrument dalam penelitian dengan berpedoman pada panduan wawancara (*interview guide*) dan catatan lapangan (*field note*) data interaktif dengan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas atau jenuh melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan uji kredibilitas data dengan teknik triangulasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimulai dari upaya menjelaskan permasalahan yang ada melalui analisa berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian ini lebih terfokus pada kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Malang. Data yang dikumpulkan bersumber dari data primer yang didapatkan dari

hasil wawancara dan observasi serta data sekunder yang didapatkan dari hasil berbagai sumber bacaan, seperti studi pustaka baik berupa artikel, sumber dari internet dan sumber-sumber lainnya. Teknik penentuan informan yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Dalam teknik analisis data, peneliti menggunakan teori (Roshita, 2014) melalui model analisis interaktif. Model analisis data ini, memiliki tiga komponen dalam menganalisis data, yaitu kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kartu Identitas Anak diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Permendagri tentang Kartu Identitas Anak adalah upaya Pemerintah untuk memenuhi kewajibannya dalam memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Kartu Identitas Anak diperuntukan bagi anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah tidak memiliki identitas penduduk yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan. Definisi Kartu Identitas Anak dalam Permendagri 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak adalah sebagai Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kabupaten. Tujuan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) disebutkan dalam Pasal 2 Permendagri 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yaitu bahwa Pemerintah menerbitkan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Manfaat KIA diantaranya adalah untuk memenuhi hak anak, untuk persyaratan mendaftar sekolah, untuk bukti diri anak sebagai data identitas ketika membuka tabungan atau menabung di bank, juga berlaku untuk proses mendaftar BPJS dan lainnya.

Pemberian identitas kepada warga negara merupakan bagian dari tertib administrasi, dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka setiap anak yang telah berusia 17 tahun berhak mendapatkan identitas diri berupa Kartu Identitas Diri atau KTP, sedangkan untuk anak cukup dengan memperoleh akta kelahiran atau surat tanda kenal lahir. Namun seiring dengan perkembangan manusia dan teknologi Pemerintah menyadari bahwa anak juga membutuhkan identitas diri sebagaimana KTP untuk orang dewasa. Akta kelahiran yang juga difungsikan sebagai identitas anak tidak cukup memberikan perlindungan hak bagi anak. Oleh karenanya Pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Peraturan yang mulai diundangkan pada tanggal 19 Januari 2016 ini diberlakukan secara nasional disetiap daerah di Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Saat ini dengan adanya kebijakan dari Menteri Dalam Negeri yang telah “menasionalkan” KIA maka semua daerah di Indonesia harus sudah menerapkan KIA termasuk di Kabupaten Malang, proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat dilakukan dengan mekanisme melalui online ataupun offline, melalui beberapa aplikasi yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang guna percepatan

Holidin

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

layanan administrasi kependudukan, khususnya pada masa pandemi ini seluruh layanan berorientasi pada layanan online yang meminimalisir tatap muka dengan konstituen, beberapa layanan inovasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Inovasi Percepatan Layanan Kependudukan bertujuan untuk memudahkan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Malang, mengingat jangkauan wilayah Kabupaten Malang yang sangat luas, dari indikator kinerja layanan administrasi kependudukan di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, seluruh layanan kependudukan telah mencapai target yang telah ditentukan mulai dari Pencapaian Perekaman Wajib KTP-el, Pencapaian Pencetakan KTP-el, KK, dan Pencapaian Pencetakan Akta, akan tetapi terdapat satu layanan yang belum mencapai target yang telah ditentukan yaitu pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Adapun kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu identitas anak;

- a) Pertama, kecepatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah cepat hanya perlu ditingkatkan lagi yaitu dengan menambah sarana operasional pelayanan seperti loket pelayanan perlu ditambahkan lagi dan dimaksimalkan fungsinya agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu antrian dalam mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) serta diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan peneliti kecepatan pelayanan sudah cepat dengan kurang lebih 10 menit sudah selesai mengurus Kartu Identitas Anak (KIA), jika masyarakat sudah memenuhi syarat yang diminta maka pelayanan akan langsung diproses oleh petugas dan akan langsung didata kependudukannya.
- b) Kedua, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah bagus dan sesuai dengan bidang serta keahlian masing-masing petugas dan diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan peneliti kemampuan petugas pelayanan sudah bagus karena masyarakat yang diamati oleh peneliti merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan ditunjang dengan SDM (sumber daya manusia) petugas pelayanan yang bagus dengan tingkat pendidikan baik
- c) Ketiga, kesopanan dan keramahan petugas sudah bagus dengan kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan peneliti sikap kesopanan dan keramahan petugas sudah baik pada masyarakat, ini dilihat dari cara bicara yang ramah dan penampilan yang sopan oleh petugas pelayanan maka masyarakat juga merasa enak menerima pelayanan tersebut.
- d) Keempat, Pelayanan partisipatif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah memberikan pelayanan yang bersifat partisipatif yaitu melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat setiap tahunnya untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tetapi masih belum tersedianya Kabupatenk saran yang seharusnya bisa menjadi bahan evaluasi kedepan dan masukan lewat Sms atau e-mail juga belum diterapkan karena dari ini juga bisa mengetahui bagaimana keluhan masyarakat dan juga bisa memberikan kritik dan saran atau masukan terhadap pelayanan, serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti juga sependapat dengan hasil wawancara di atas bawah pelayanan yang diberikan sudah bersifat partisipatif tetapi yang menjadi catatan penting belum adanya Kabupatenk saran dan kritikan atau masukan melalui sms dan e-mail pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- e) Kelima, ketepatan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan sudah bersifat ketepatan pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku, yakni dilihat dengan kesederhanaan alur pelayanan

Holidin

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

yang mudah dipahami oleh masyarakat serta bagian Informasi yang selalu siap memberikan informasi pelayanan jika dimintai informasinya tentang pelayanan oleh masyarakat serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa ketepatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berifat kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah diberikan melalui brosur atau pamflet yang disebarakan kepada masyarakat dan kejelasan ditambah juga dari bagian informasi yang selalu ada untuk dimintai informasinya tentang pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan seperti Menyederhanakan pelayanan dengan tidak berbelit-belit, Keterbukaan akan informasi pelayanan, keadilan yang merata dengan tidak adanya diskriminasi serta Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang masih perlu diperbaiki karena belum memadai dikarenakan kursi pada ruang tunggu yang masih kurang dan belum terdapatnya petunjuk yang menggambarkan skema/alur tentang tata cara pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan kelengkapan Sarana dan Prasarana yang masih belum memadai ini dapat dikatakan bahwa upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk peningkatan kualitas pelayanan publik sudah pada tahap peningkatan/pengerjaannya dengan hambatan yang perlu diperbaiki.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat ditarik benang merah atau kesimpulan adalah sebagai berikut:

- 1) Implementasi kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan baik, hal ini ditandai dari berbagai inovasi layanan yang bertujuan untuk percepatan layanan administrasi kependudukan, meskipun hal tersebut tidak berbanding lurus dengan capaian kepemilikan KIA di Kabupaten Malang, hal ini disebabkan beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi capaian kepemilikan KIA. Pada prinsipnya untuk rata-rata layanan administrasi kependudukan sudah dilaksanakan sesuai dengan target mulai dari Pencapaian Perekaman Wajib KTP-el, Pencapaian Pencetakan KTP-el, KK, dan Pencapaian Pencetakan Akta.
- 2) Hasil penelitian kualitas pelayanan pembuatan KIA pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dikatakan terlihat sesuai dengan indikator: (1) tangibles, fasilitas di ruang tunggu lebih ditingkatkan dan tempat parkir kurang memadai, (2) kehandalan sudah dikatakan baik, (3) responsiveness secara umum dikatakan baik, (4) jaminan sudah dikatakan baik dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, namun ada beberapa kendala seperti kartu habis, (5) empati, ada pegawai yang tidak ramah, sopan dan santun ketika layanan sedang sibuk.
- 3) Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan seperti Menyederhanakan pelayanan dengan tidak berbelit-belit, Keterbukaan akan informasi pelayanan, keadilan yang merata dengan tidak adanya diskriminasi serta Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang masih perlu diperbaiki karena

Holidin

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

belum memadai dikarenakan kursi pada ruang tunggu yang masih kurang dan belum terdapatnya petunjuk yang menggambarkan skema/alur tentang tata cara pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan kelengkapan Sarana dan Prasarana yang masih belum memadai ini dapat dikatakan bahwa upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk peningkatan kualitas pelayanan publik sudah pada tahap peningkatan/pengerjaannya dengan hambatan yang perlu diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, C. G., & Clark, G. (1999). *Customer Service and Support—Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan (Terjemahan)*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dina, Sukma. (2018). *Kartu Identitas Anak Sebagai Upaya Implementasi Hak Atas Identitas Anak (Studi Di Kota Yogyakarta)*.
- Hanafi, Mamduh M. (n.d.). Dan Abdul Halim. 2014. *Analisis Laporan Keuangan*.
- Kasmir. (2015). *Analisis Laporan Keuangan*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Lovelock, Christopher H. (2002). *Service marketing and management*.
- Melira, Rima. (2018). PERLINDUNGAN HAK-HAK ANAK JALANAN DI KOTA PADANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2002 TENTANG PERLINDUNGAN ANAK. *ADIL: Jurnal Hukum*, 9(1), 50–66.
- Roshita, Ita. (2014). Meningkatkan Kedisiplinan Siswa Melalui Layanan Bimbingan Kelompok dengan Teknik Modeling. *Didaktikum*, 15(4).
- Rusydi, Mhd. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Saraswati, Rika. (2015). *Hukum perlindungan anak di Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Supranto, Johan. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*.
- Tobing, Rahel Aurora. (2021). *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kebahagiaan Di Tempat Kerja Pada Karyawan Generasi Milenial*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Wirtz, Jochen, & Lovelock, Christopher. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.