# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Salsabilah Putri[1], Ika Devy Pramudiana[2]
Universitas Hang Tuah[1], Universitas Dr. Soetomo[2]
psalsabilah254@gmail.com
*Corresponding author*: ika.devy@unitomo.ac.id

**Histori Artikel**

***Submitted***
4 April 2024
***Reviewed***
29 Juni 2024
***Accepted***
29 Juni 2024
***Published***
30 Juni 2024

***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu identitas anak pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. dengan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu; 1). wawancara, 2). observasi, 3). dokumentasi, dan 4). diskusi terfokus (Focus Group Discussion). Dalam pengumpulan data, peneliti menggabungkan beberapa sumber data untuk memastikan keakuratan dan keterpercayaan hasil yaitu dari observasi dan wawancara. Selanjutnya, peneliti dalam melakukan analisis data dalam metode penelitian kualitatif, sangat penting untuk memperhatikan interpretasi dari data kualitatif tersebut. Ada beberapa tahapan dalam analisis data yang dilakukan, transkripsi data, kategorisasi data, reduksi data, deskripsi data, interpretasi data dan pelaporan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Parasuraman, Zeithmal dan Berry (hardiansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu, Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty(Empati). Hasil dari artikel ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu ditingkatkan melalui berbagai faktor seperti efisiensi, pelatihan staf, sistem online, standar layanan yang jelas, masukan dari masyarakat, dan prioritas pada kepuasan pelanggan. Pembahasan dalam artikel ini menekankan pentingnya inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan untuk memastikan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Identitas Anak. Diperlukan juga peningkatan infrastruktur, fasilitas, dan kemampuan pegawai serta penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kualitas layanan KIA.*

***Kata kunci****: kualitas, Pelayanan publik, kartu identitas anak*

***Abstract***

*This research aims to analyze the quality of public services in making children's identity cards at the Sidoarjo district population and civil registration service. Researchers used descriptive qualitative research methods. with several qualitative data collection techniques, namely; 1). interview, 2). observation, 3). documentation, and 4). focused discussion (Focus Group Discussion). In collecting data, researchers ensured that they combined several data sources for accuracy and reliability of results, namely from observations and interviews. Furthermore, when researchers carry out data analysis using qualitative research methods, it is very important to pay attention to the interpretation of the qualitative data. There are several stages in the data analysis carried out, data transcription, data categorization, data reduction, data description, data interpretation and reporting. In this study, researchers used the theory of Parasuraman, Zeithmal and Berry (Hardiansyah, 2018) that service quality can be measured using indicators, namely, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of this article show that the quality of public services in making Child Identity Cards at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service needs to be improved through various factors such as efficiency, staff training, online systems, clear service standards, public input from, and priority on customer*

*satisfaction. The discussion in this article emphasizes the importance of innovation and improving service quality to ensure public satisfaction in processing Child Identity Cards. It is also necessary to improve infrastructure, facilities and employee capabilities as well as implement quality service principles to improve the quality of KIA services.*
***Keyword:*** *quality, public services, child identity cards*

## PENDAHULUAN

Anak adalah generasi penerus bangsa yang di dalam dirinya melekat harkat dan martabatnya sebagai manusia. Dalam diri anak juga tersandung hak dan kewajiban yang penting untuk dilindungi dan dipenuhi oleh negara, pemerintah, keluarga, orang tua, dan masyarakat demi terwujudnya anak yang berkualitas (Holidin, 2022) Saat ini, setiap warga Indonesia dilindungi dari ancaman, diskriminasi, dan pelecehan lainnya yang dilakukan oleh pemerintah. Perlindungan ini memberikan perlindungan kepada masyarakat yang tinggal di wilayah Indonesia, dan mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat umum mengetahui undang-undang yang mewajibkan setiap orang di Indonesia untuk mendaftarkan diri secara perdata dimanapun mereka berada. Upaya pemerintah dalam memberikan dan melindungi hak anak, identitas diwujudkan dengan program penerbitan Kartu Identitas Anak yang mulai berlaku sejak awal tahun 2016 lalu. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, Kartu Identitas Anak merupakan identitas resmi untuk bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Sesuai dengan Pasal 2 dalam peraturan, penerbitan Kartu Identitas Anak bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara (Hariyoko, 2023).

Salah satu layanan publik yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat adalah pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). KIA adalah dokumen resmi yang menunjukkan identitas dan status kependudukan anak. Dalam situasi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memainkan peran penting dalam manajemen dan penyediaan layanan KIA kepada masyarakat. Namun, kualitas layanan yang diberikan masih menjadi perhatian utama. 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 Permendagri 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. (Holidin, 2022)

(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 dalam (Holidin, 2022) 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 unjuk kerja 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. (Holidin, 2022)

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 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. (Holidin, 2022)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai menawarkan jenis bantuan melayani kebutuhan individu atau jaringan yang memiliki kepentingan asosiasi sesuai dengan pedoman dasar dan metode yang telah ditetapkan. Tujuan utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, menurut Rasyid (2000) diadakan untuk melayani masyarakat daripada dirinya sendiri dan untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota Masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Akibatnya birokrasi publik memiliki tugas dan kewajiban memberikan pelayanan secara profesional. Menurut KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud dengan publik adalah setiap dan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi persyaratan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. (Sri Okta Riani Halawa, 2023)

Pengertian kualitas pelayanan publik suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, masyarakat, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas dilakukan pada saat pelayanan publik diberikan. Perilaku konsumen atau cara konsumen menemukan, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk atau jasa yang menurut mereka akan memenuhi kebutuhan mereka (Sri Okta Riani Halawa, 2023)

Kualitas pelayanan publik memegang peranan penting dalam menjamin terlaksananya program pemerintah secara efisien dan efektif. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya penerbitan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo, sangat diperlukan agar masyarakat dapat memiliki dokumen identitas yang akurat dan terpercaya (Dharmika & Subanda, 2023) berfungsi sebagai dokumen penting bagi anak-anak yang memungkinkan mereka mengakses berbagai layanan dan hak, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Namun, terdapat kekhawatiran mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sidoarjo. Kekhawatiran tersebut antara lain adalah waktu tunggu yang lama, proses birokrasi, dan pemberian layanan yang tidak konsisten. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas layanan publik, beberapa upaya dapat dilakukan. Langkah-langkah tersebut meliputi: (1) Menerapkan proses yang efisien dan efisien untuk penerbitan kartu identitas anak, mengurangi waktu tunggu dan hambatan birokrasi (Fillya Curtinawati et al., 2020) (2) Meningkatkan pelatihan dan peningkatan kapasitas staf untuk memastikan mereka memiliki kebutuhan yang diperlukan pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. (3) Menerapkan sistem online untuk pengajuan dan pelacakan kartu identitas anak, mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke kantor. Sistem online ini harus ramah pengguna dan dapat diakses oleh semua anggota masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital. (1) Menetapkan standar pelayanan dan indikator kinerja yang jelas untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil. (2) Secara teratur mencari masukan dari masyarakat dan menerapkan mekanisme pengaduan dan saran. (3) Menyediakan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung penyampaian layanan publik yang efisien. (4) Menerapkan pendekatan customer centric, dimana kebutuhan dan kepuasan masyarakat diutamakan dalam seluruh proses pemberian layanan. Dengan menerapkan langkah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan identitas anak. kartu identitas, dan memastikan bahwa masyarakat menerima dokumen tanda pengenal yang akurat dan dapat dipercaya secara tepat waktu. Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo terhadap kartu identitas anak perlu ditingkatkan. Dengan meningkatkan efisiensi, pelatihan, dan kapasitas staf, menerapkan sistem online, menetapkan standar layanan yang jelas, mencari masukan dari masyarakat, dan memprioritaskan kepuasan dan kebutuhan pelanggan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan layanan yang lebih baik. pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat. Selain itu, sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sidoarjo untuk memprioritaskan kesehatan dan keselamatan para PNS dan juga penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sidoarjo untuk memprioritaskan kesehatan dan keselamatan keduanya.

Karakteristik kualitas pelayanan publik berikut dapat digunakan untuk menentukan baik atau buruknya pelayanan publik menurut Tjiptono (1997:55) yaitu:

1. Kecepatan pelayanan, termasuk waktu proses dan waktu tunggu,
2. Ketepatan pelayanan,
3. Profesionalisme dan keramahan dalam pemberian pelayanan,
4. Kemudahan akses pelayanan, seperti jumlah petugas yang melayani dan fasilitas penunjang seperti komputer,
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, seperti aksesibilitas informasi dan tempat parkir, ruang layanan, dan fasilitas lainnya,
6. Penambahan fitur penunjang layanan seperti AC dan kebersihan perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik agar dapat menilai sejauh mana mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

**Table 1 jumlah kartu identitas anak**
**Kabupaten sidoarjo S/D 31 desember 2022**

| NO | KECAMATAN | JUMLAH |
|---|---|---|
| **1** | Tarik | 14,976 |
| **2** | Prambon | 18,084 |
| **3** | Krembung | 15,443 |
| **4** | Porong | 16,330 |
| **5** | Jabon | 13,228 |
| **6** | Tanggulangin | 19,984 |
| **7** | Candi | 34,769 |
| **8** | Sidoarjo | 43,640 |
| **9** | Tulangan | 23,559 |
| **10** | Wonoayu | 19,560 |
| **11** | Krian | 31,491 |
| **12** | Balongbendo | 17,068 |
| **13** | Taman | 46,273 |
| **14** | Sukodono | 28,971 |
| **15** | Buduran | 23,816 |
| **16** | Gedangan | 27,559 |
| **17** | Sedati | 22,251 |
| **18** | Waru | 43,933 |
| **Total Jumlah** | | **460,935** |

*Sumber: https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/bank-data/jumlah-kia-2022*

Dalam beberapa tahun terakhir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menghadapi beberapa masalah dalam pelayanan KIA. Salah satu masalah yang paling umum adalah keterlambatan proses publikasi KIA, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan meningkatkan biaya yang diperlukan untuk mengurus KIA. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo masih perlu ditingkatkan. Untuk meningkatkan pelayanan KIA, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan beberapa langkah. Pertama, perlu meningkatkan infrastruktur dan fasilitas yang tersedia bagi masyarakat. Kedua, perlu meningkatkan kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang lebih baik. Untuk melakukan ini, pegawai dapat diberikan pelatihan yang lebih intensif untuk meningkatkan kemampuan mereka. Selanjutnya, Parasuraman, Zeithmal dan Berry (hardiansyah, 2018) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi: (1) Tangible (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personal dan komunitas material, (2) Reliable (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan. (3) Responsiveness. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, (4) Assurance (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. (5) Empathy, perhatian perorangan pada pelanggan

Berdasarkan latar belakang yang diperoleh peneliti, Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dengan tujuan penelitian, untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

**Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Cowell (hardiansyah, 2018) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (2011), ”service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. (hardiansyah, 2018)

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat pada produk (Rudhiawan, 2022)

Bahwa pelayanan publik itu merupakan suatu kegiatan pelayanan atau pemberian layanan berupa barang ataupun jasa yang mana pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah maupun swasta ditujukan kepada Setiap masyarakat yang terkait dengan organisasi atau instansi tertentu memiliki aturan dasar, prosedur, aturan, dan peraturan. Tugas dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat membentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan kepentingan masyarakat, pelayanan publik yang baik dan berkualitas diperlukan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa penyediaan barang atau jasa kepada masyarakat dimana mempunyai kepentingan pada organisasi atau instansi tersebut, sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Menurut Hardiyansyah (Aap Apriyani, 2023), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan suatu kondisi yang memungkinkan setiap anggota atau pegawai mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Saefullah (2008), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. (Ni Ketut Riani WI Ahli Madya BPSDM Provinsi Bali, 2021)

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2000). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. (hardiansyah, 2018)

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pada pembuatan kartu identitas anak ini termasuk pelayanan umum. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a)pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa. Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN(2004) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dankeimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warganegara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

**Prinsip – prinsip Pelayanan Publik**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan prinsip-prinsip yang harus dilakssanakan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Rudhiawan, 2022) adalah sebagai berikut :

a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal;
b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda;
c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila system itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi;

d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani;
e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara pribadi
f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan;
g. Kualitas Menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Prinsip pelayanan publik yang sesuai dengan KEPMENPAN No. 63/2003 Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan meliputi kesederhanaan dimana dalam prosedur pelayanan publik prosesnya mudah dipahami, dan mudah dikerjakan.

**Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi pelanggan. Menurut Goetsch Davis (Munawif, 2010:1998) kualitas yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goestch ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. Dari pengertian tersebut kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha-usaha yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kondisi yang selalu berubah. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

**Kualitas Pelayanan Publik**

Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah. Capaian ini merupakan tujuan jangka menengah dan jangka panjang. Oleh Karena Itu, semua Kementerian/Lembaga (K/L) serta pemerintah daerah mempunyai target pencapaian yang jelas setiap tahunnya.

Menurut Rangkuti (Aap Apriyani, 2023) Kualitas pelayanan public adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi pihak yang ingin dipuaskan. Keterlibatan pelanggan dalam pelayanan sangatlah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (Rudhiawan, 2022)

Kualitas pelayanan yang baik didukung oleh unsur-unsur kualitas berikut: penampilan, tepat waktu dan janji, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan ramah tamah, kejujuran dan kesederhanaan. Hal ini sangat penting agar kualitas pelayanan yang baik dapat terwujud dan masyarakat merasa dipuaskan.

Menurut Rangkuti (Rudhiawan, 2022) Kualitas pelayanan public adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Menurut Hardiyansyah (Rudhiawan, 2022) Pada prinsipnya pengertian kualitas pelayanan publik dapat diterima apabila sudah memenuhi ciri atau atribut sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang menepati waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi ruang pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi.

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu atau ruang pelayanan ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

## METODE

Metode yang digunakan penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Yaitu "berusaha mengungkapkan dan menginterpretasikan fenomena yang Tengah berkembang" (Faisal, dalam Dr. Eko Murdiyanto, 2020). Berikut adalah beberapa karakteristik utama penelitian deskriptif:

1) Menggambarkan peristiwa yang bersifat fakta
2) Dilakukan melalui survei, sehingga penelitian ini mencakup semua pendekatan penelitian kecuali historis dan eksperimental
3) Mengidentifikasi masalah atau mendapatkan alasan atau keadaan dan praktik yang masih ada,
4) Menjelaskan topik yang dikelola oleh kelompok orang tertentu pada saat yang sama.

Menurut (Sugiyono, 2013) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian. Pengertian data kuantitatif menurut (Sugiyono, 2013) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Di dalam metode penelitian kualitatif, lazimnya data dikumpulkan dengan beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu; 1). wawancara, 2). observasi, 3). dokumentasi, dan 4). diskusi terfokus (Focus Group Discussion). Dalam pengumpulan data, peneliti menggabungkan beberapa sumber data untuk memastikan keakuratan dan keterpercayaan hasil yaitu dari observasi dan wawancara. Selanjutnya, peneliti dalam melakukan analisis data dalam metode penelitian kualitatif, sangat penting untuk memperhatikan interpretasi dari data kualitatif tersebut. Ada beberapa tahapan dalam analisis data yang dilakukan, transkripsi data, kategorisasi data, reduksi data, deskripsi data, interpretasi data dan pelaporan.

## HASIL

Dengan kebutuhan dasar manusia, pelayanan publik adalah salah satu komponen penting dalam kehidupan masyarakat. Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu layanan publik yang memiliki nilai strategis. Dalam situasi seperti ini, menjamin kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang bersangkutan sangat penting bagi kualitas pelayanan publik.

Kartu identitas anak bagi anak diatur dalam keputusan Kementerian Dalam Negeri nomor 2 tahun 2016 tentang kartu tanda penduduk. Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan kartu identitas untuk anak-anak. Hal ini merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan KIA nasional kepada seluruh warga negara Indonesia untuk melindungi dan menghormati hak konstitusional. Kartu Identitas Anak (KIA) anak tersebut diperuntukkan bagi anak belum menikah berusia di bawah 17 tahun yang belum memiliki dokumen identitas sosial yang sah serta terhubung dengan sistem informasi dan otoritas resmi. Pengertian kartu identitas anak dalam Permendagri 2 Tahun 2016 tentang kartu identitas anak adalah kartu identitas anak yang selanjutnya disebut KIA adalah kartu identitas anak yang sah sebagai bukti identitas anak yang belum berumur 17 tahun dan belum menikah. Nomor, diterbitkan oleh Dinas Pencatatan Sipil/Kabupaten. Tujuan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KIA) tertuang dalam Pasal 2 Permendagri 2 Tahun 2016 tentang Kartu Tanda Penduduk bagi Anak; Artinya, Pemerintah menerbitkan KIA dengan tujuan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan dan menjamin pengumpulan data, perlindungan dan penyampaian layanan publik. Perlindungan dan pelaksanaan hak konstitusional. Manfaat KIA antara lain memenuhi hak-hak anak, mengungkap profil anak sebagai informasi identitas atas permintaan sekolah, pada saat membuka rekening tabungan atau tabungan di bank; juga digunakan dalam proses pendaftaran BPJS dan lain-lain.

Penerbitan identitas kepada warga merupakan urusan administratif. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Kewarganegaraan Nomor 23 tahun 2006, setiap anak yang berusia di atas 17 tahun berhak memperoleh kartu identitas berupa Kartu Tanda Penduduk atau KTP, sedangkan untuk anak memperoleh akta kelahiran atau akta kelahiran. memadai. Namun seiring kemajuan manusia dan teknologi, pemerintah menyadari bahwa anak-anak juga membutuhkan tanda pengenal, sama seperti KTP bagi orang dewasa. Akta kelahiran yang menjadi identitas anak tidak cukup untuk melindungi hak-hak anak. Sehubungan dengan itu,

Pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA. Peraturan ini diterbitkan pada tanggal 19 Januari 2016 dan diterapkan secara nasional di seluruh wilayah Indonesia, dengan tujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan penyampaian layanan publik serta menetapkan langkah-langkah untuk melindungi dan menghormati hak konstitusional.(Noviana Ratna Nagari, 2020)

Saat ini, dengan adanya kebijakan Menteri Dalam Negeri 'nasionalisasi' KIA, seharusnya seluruh daerah di Indonesia, termasuk Kabupaten Sidoarjo, sudah melaksanakan program pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KIA) pada lembaga yang bertanggung jawab di bidang kependudukan dan pendaftaran. Dari masyarakat Sidoarjo. Hal ini dapat dilakukan secara daring atau online melalui banyaknya aplikasi yang ditawarkan oleh Dinas Pendaftaran Penduduk dan Perumahan Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan Pengelolaan Kependudukan, apalagi di masa pandemi ini semua pelayanan dititikberatkan pada pelayanan online yang mengurangi interaksi personal dengan pemilih, banyak pelayanan modern yang ada di Dinas Kependudukan dan Registrasi Kependudukan Deputi Sidoarjo.

Mengingat aktivitas di Kabupaten Sidoarjo sangat tinggi dibandingkan dengan standar pelayanan pengelolaan warga di Kantor Catatan Sipil Sidoarjo, maka dilakukan inovasi percepatan pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan dokumen publik dan registrasi publik di Kabupaten Sidoarjo, maka realisasinya dari rencana pendaftaran e-KTP, Seluruh pelayanan masyarakat telah mencapai target yang direncanakan mulai dari pencetakan e-KTP, KK dan halaman, namun belum ada layanan yang mencapai target yang diharapkan; yakni pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Mengenai kualitas pelayanan identifikasi anak masyarakat;

a. Tangible

   Angka pelayanan dan pendaftaran warga dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo sudah tinggi, namun perlu lebih ditingkatkan lagi, apalagi dengan penambahan alat pelayanan seperti produk pelayanan yang perlu ditingkatkan dan efisiensinya. Hal ini diperkuat dengan hasil atau pengamatan peneliti bahwa masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan transaksi Kartu Identitas Anak (KIA), kecepatan layanannya cepat, dan transaksi Kartu Identitas Anak (KIA)memakan waktu kurang lebih 10 menit di akhir. Dari transaksi tersebut, jika warga memenuhi persyaratan, pelayanan dilakukan oleh pihak yang berwenang dan data warga dicatat langsung.

b. Reliable

   Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus dan sesuai dengan bidang serta keahlian masing-masing petugas, dan diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan peneliti kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan karena masyarakat yang diamati oleh peneliti merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan didukung oleh SDM (sumber daya manusia) petugas dengan tingkat pendidikan baik.

c. Responsiveness

   Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanan, setiap petugas mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan. Oleh karena itu, pegawai harus memiliki kemampuan daya tanggap untuk melayani masyarakat dengan tingkat penyerapan, pemahaman, dan ketidaksesuaian terhadap berbagai aspek pelayanan yang belum mereka ketahui. Untuk mendapatkan respons yang baik terhadap pelayanan, penjelasan yang bijaksana, mendalam, membina, mengarahkan, dan membujuk diperlukan.

   Ini menunjukkan bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menanggapi keluhan masyarakat tentang pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak dengan sangat baik. Ini menunjukkan bagaimana mereka menangani keluhan masyarakat dan memberikan solusi. Namun, masih ada kendala seperti fasilitas yang tidak mencukupi dan jaringan yang tidak stabil yang menghambat penerbitan dokumen pengurusan Kartu Identitas Anak. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya untuk memberikan layanan publik yang tepat waktu.

d. Assurance

   Aspek kepercayaan dan konsistensi dalam layanan yang diberikan merupakan bagian dari jaminan. Kejelasan prosedur, perlindungan data pribadi anak, dan kepastian informasi yang

diberikan kepada orang tua atau wali anak adalah beberapa bukti keamanan dinas tersebut. dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan KIA, Petugas juga memberikan jaminan biaya dalam pelayanan KIA, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan KIA dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan KIA. Ketepatan pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku, yakni dilihat dengan kesederhanaan alur Pelayanan 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 bersifat kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah diberikan melalui brosur atau pamflet yang disebarkan kepada masyarakat dan kejelasan ditambah juga dari bagian informasi yang selalu ada untuk dimintai informasinya tentang pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

e. Empathy

Menurut observasi atau pengamatan peneliti, sikap kesopanan dan keramahan petugas sudah bagus dengan kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat saat memberikan pelayanan. Sikap ini ditunjukkan dengan bicara yang ramah dan penampilan yang sopan oleh petugas pelayanan, sehingga masyarakat juga merasa enak menerima mereka.

**Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak**

Pertama, sederhanakan proses pelayanan. Layanan harus sederhana dan jelas diberikan kepada masyarakat oleh petugas informasi. Dengan melihat bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan layanan yang sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami untuk masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini diperkuat oleh temuan peneliti bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus KIA sederhana dan tidak berbelit-belit dengan proses yang mudah dipahami masyarakat.

Kedua, dalam pelayanan, prinsip keterbukaan harus diterapkan.Dalam memberikan pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah bersikap terbuka terhadap masyarakat. Ini ditunjukkan dengan menyebarkan informasi tentang Kartu Identitas Anak (KIA) kepada masyarakat Kota Batu melalui desa, kelurahan, kecamatan, sekolah, dan media ATV. Selain itu, pelayanan yang diberikan mudah diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Ketiga, memberikan pelayanan yang merata dan adil kepada setiap komunitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, tidak ada diskriminasi dan kelompok rentan diperhatikan saat memberikan layanan. Peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan adil dan merata, dan kelompok rentan seperti ibu hamil dan orang tua juga dibantu dalam menerima layanan.

Keempat, semaksimal mungkin melengkapi sarana dan prasarana. Menurut peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki kelengkapan sarana dan prasarana yang kurang, seperti kekurangan kursi di ruang tunggu dan kurangnya petunjuk yang menunjukkan skema atau alur tentang tata cara pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Selain itu, lokasi pelayanan masih kurang. Hal ini diperkuat dengan observasi atau pengamatan peneliti bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan masih belum memadai.

## DISKUSI

Dalam artikel ini, diskusi berfokus pada Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berbagai faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas telah diidentifikasi, melalui lokasi layanan dan aplikasi yang digunakan pada proses pembuatan kartu identitas anak. Dalam pembahasan ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (hardiansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dengan

menggunakan indikator yaitu, Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty(Empati) Terkait hasil penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Tangible

   Angka pelayanan dan pendaftaran warga dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo sudah tinggi, namun perlu lebih ditingkatkan lagi, apalagi dengan penambahan alat pelayanan seperti produk pelayanan yang perlu ditingkatkan dan efisiensinya. Hal ini diperkuat dengan hasil atau pengamatan peneliti bahwa masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan transaksi Kartu Identitas Anak (KIA), kecepatan layanannya cepat, dan transaksi Kartu Identitas Anak (KIA)memakan waktu kurang lebih 10 menit di akhir. Dari transaksi tersebut, jika warga memenuhi persyaratan, pelayanan dilakukan oleh pihak yang berwenang dan data warga dicatat langsung.

2. Reliable

   Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus dan sesuai dengan bidang serta keahlian masing-masing petugas, dan diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan peneliti kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan karena masyarakat yang diamati oleh peneliti merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan didukung oleh SDM (sumber daya manusia) petugas dengan tingkat pendidikan baik.

3. Responsiveness

   Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dalam memberikan pelayanan, setiap petugas mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan. Oleh karena itu, pegawai harus memiliki kemampuan daya tanggap untuk melayani masyarakat dengan tingkat penyerapan, pemahaman, dan ketidaksesuaian terhadap berbagai aspek pelayanan yang belum mereka ketahui. Untuk mendapatkan respons yang baik terhadap pelayanan, penjelasan yang bijaksana, mendalam, membina, mengarahkan, dan membujuk diperlukan.

   Ini menunjukkan bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menanggapi keluhan masyarakat tentang pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak dengan sangat baik. Ini menunjukkan bagaimana mereka menangani keluhan masyarakat dan memberikan solusi. Namun, masih ada kendala seperti fasilitas yang tidak mencukupi dan jaringan yang tidak stabil yang menghambat penerbitan dokumen pengurusan Kartu Identitas Anak. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya untuk memberikan layanan publik yang tepat waktu.

4. Assurance

   Aspek kepercayaan dan konsistensi dalam layanan yang diberikan merupakan bagian dari jaminan. Kejelasan prosedur, perlindungan data pribadi anak, dan kepastian informasi yang diberikan kepada orang tua atau wali anak adalah beberapa bukti keamanan dinas tersebut. dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan KIA, Petugas juga memberikan jaminan biaya dalam pelayanan KIA, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan KIA dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan KIA. Ketepatan pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku, yakni dilihat dengan kesederhanaan alur Pelayanan 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 bersifat kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah diberikan melalui brosur atau pamflet yang disebarkan kepada masyarakat dan kejelasan ditambah juga dari bagian informasi yang selalu ada untuk dimintai informasinya tentang pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

5. Empathy

   Menurut observasi atau pengamatan peneliti, sikap kesopanan dan keramahan petugas sudah bagus dengan kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat saat memberikan

pelayanan. Sikap ini ditunjukkan dengan bicara yang ramah dan penampilan yang sopan oleh petugas pelayanan, sehingga masyarakat juga merasa enak menerima mereka.

## KESIMPULAN

Artikel tersebut membahas tentang pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Faktor-faktor seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy diidentifikasi sebagai kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Rekomendasi pengembangan termasuk menyederhanakan proses pelayanan, menerapkan prinsip keterbukaan, memberikan pelayanan yang merata dan adil, serta meningkatkan sarana dan prasarana. Diperlukan efisiensi, pelatihan staf, sistem online, standar layanan yang jelas, masukan dari masyarakat, dan prioritas pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan infrastruktur, fasilitas, dan kemampuan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan KIA. Prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas meliputi penetapan proses dan prosedur, keterlibatan semua pihak, peran orang-orang dalam sistem, peninjauan kualitas secara periodik, menciptakan iklim budaya organisasi yang fokus pada peningkatan kualitas, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan kerjasama yang erat. Inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan diperlukan untuk memastikan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Identitas Anak.

## REKOMENDASI PENGEMBANGAN

Rekomendasi pengembangan termasuk menyederhanakan proses pelayanan, menerapkan prinsip keterbukaan, memberikan pelayanan yang merata dan adil, serta meningkatkan sarana dan prasarana. Diperlukan efisiensi, pelatihan staf, sistem online, standar layanan yang jelas, masukan dari masyarakat, dan prioritas pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan diperlukan untuk memastikan kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Identitas Anak.

## DAFTAR PUSTAKA

Aap Apriyani, D. S. U. J. (2023). *Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di disdukcapil Kabupaten Tangerang*. *2*(2), 12–21. https://eksishum.untara.ac.id/index.php/eksishum

Dharmika, I. B. M. P., & Subanda, I. N. (2023). The Effectiveness of Public Services in Realizing Good Governance. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, *5*(1SP), 77–83. https://doi.org/10.34306/att.v5i1Sp.327

Dr. Eko Murdiyanto. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF*.

Fillya Curtinawati, R., Suryono, A., & Fefta Wijaya, A. (2020). Implementation Of Birth Certificate Issuance Service Improvement Program (A Study of Permendagri No. 9 of 2016 in the Population and Civil Registration Office). In *JIAP* (Vol. 6, Issue 2).

Hardiansyah. (2018). *kualitas pelayanan publik edisi revisi compress*.

Hariyoko, Y. (2023). Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, *26*(2), 173. https://doi.org/10.31845/jwk.v26i2.819

Holidin, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, *1*(5), 379–386. https://doi.org/10.36418/locus.v1i5.76

Ni Ketut Riani WI Ahli Madya BPSDM Provinsi Bali. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *JIP Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(11), 2443–2452. https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge

Noviana Ratna Nagari, Drs. J. S. M. S. (2020). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR. *SOLIDARITAS Jurnal Ilmu Sosial Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi*, *4*(2), 1–10.

Rudhiawan, D. S. (2022). KUALITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA SUKABUMI. *Journal for Postgraduet Researchers*, *3*(2), 26–35.

Sri Okta Riani Halawa, R. S. F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Journal of Research and Development on Public Policy*, *2*(3), 62–71.

Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D.*

**PERATURAN**

(MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA, n.d.)
(BUPATI SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR, n.d.)
(*KEPUTUSAN MENTERI PAN NO 63 TAHUN 2003*, n.d.)