

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS**  
**ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAROS**

**NUR HIDAYANTI ZALSABILA**  
**E011191095**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**  
**2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ABSTRAK**

**Nur Hidayanti Zalsabila (E011191095). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros. XV+ 76 halaman + 2 Gambar + 6 Tabel + 27 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Dr. Nurdin Nara, M. Si dan Dr. Muh. Tang. Abdullah, M.A.P.**

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian yaitu didasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23) yakni *Tangibles* (bukti langsung/berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros telah dilaksanakan cukup baik, namun masih terdapat hal-hal perlu ditingkatkan dalam beberapa indikator.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kartu Identitas Anak**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ABSTRACT**

**Nur Hidayanti Zalsabila (E011191095). The Quality of Services for Making Child Identity Cards (KIA) at The Department of Population and Civil Registration of Maros Regency. XV + 76 pages + 2 Figures + 6 Tables + 27 Bibliography + Appendices + Supervised by Dr. Nurdin Nara, M.Si and Dr. Muh. Tang. Abdullah, M.A. P**

In general, this study aims to analyze and describe how the Quality of Services for Making Child Identity Cards (KIA) at the Department of Population and Civil Registration of Maros Regency.

The method used in this research is a qualitative descriptive research method. Data collection techniques are carried out by interviews, observation, and documentation related to the problem under study. The research focus is based on 5 dimensions of service quality according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988:23), namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

The results showed that the service quality for making child identity cards (KIA) at the Department of Population and Civil Registration of Maros Regency had been carried out quite well, but there were still things that needed to be improved in a number of indicators.

**Keywords : Service Quality, Child's Identity Card**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Hidayanti Zalsabila

NIM : E011191095

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar dalam daftar ustaka.

Makassar, 31 Mei 2023



Nur Hidayanti Zalsabila

E011191095



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Hidayanti Zalsabila  
NIM : E011191095  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 31 Mei 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. Nurdin Nara, M.Si  
NIP 19630903 198903 1 002

Pembimbing II,

Dr. Muh. Tang Abdullah, M.A.P  
NIP 197205072 00212 1 001

Mengetahui,  
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1 006





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

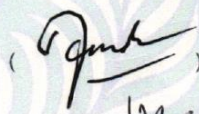



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Hidayanti Zalsabila  
NIM : E011191095  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II, dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 31 Mei 2023

Tim Penguji Skripsi:

Ketua : Dr. Nurdin Nara, M.Si (  )  
Sekertaris : Dr. Muh. Tang Abdullah, M.A.P (  )  
Anggota : 1. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si (  )  
2. Irma Ariyanti, S.Sos., M.Si (  )

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya baik itu berupa nikmat kesehatan maupun kesempatan kepada kita semua, sehingga dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan dapat terlaksana dengan baik. Salam serta shalawat tak lupa pula kita curahkan kepada junjungan kita baginda Muhammad SAW.

Atas izin Allah SWT beserta pihak-pihak yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan baik itu secara materi maupun non materi dalam penyelesaian skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat utama yang harus dipenuhi oleh penulis untuk memperoleh gelar Sarjana di Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Alhamdulillah sangat bersyukur bisa sampai di tahap ini, terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah mampu bertahan hingga sejauh ini meskipun banyak ujian yang menghampiri disetiap proses yang dijalani. Penulis menyadari betul bahwa seorang manusia biasa tentunya tidak luput dari kesalahan serta kekeliruan baik itu disengaja maupun tidak disengaja, seperti halnya dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat membenahi penelitian berikutnya. Dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta dan kasih sayang, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan tak terhingga kepada Ibunda **Masni** dan ayahanda **Kamaruddin** atas segala pengorbanan dan kasih

sayang yang telah diberikan kepada penulis dengan setulus hati telah merawat serta mendidik, tak lupa pula nasihat-nasihat yang diberikan menjadi semangat penulis selama menempuh masa pendidikan, dukungan moral dan materil secara rohani dan jasmani kepada penulis. Ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada kakak-kakak tercinta, **Muh. Ali Sakti, Haryati**, dan **Ratnasari** yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada penulis. Skripsi ini merupakan langkah awal penulis untuk mengukur kemampuan dan sebagai acuan dalam menghasilkan karya tulis yang lebih baik kedepannya. Penulisan skripsi tentunya memberikan pelajaran yang sangat berharga karena membutuhkan perjuangan berupa tenaga, waktu, pikiran, motivasi, bekal pengetahuan, keuletan, kerja keras, serta bantuan dari teman-teman dan para pembimbing.

Selain itu, baik pada saat menempuh perkuliahan sampai dengan penulisan skripsi penulis juga mendapat dukungan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
2. **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf pengajar yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta ilmu sejak pertama kali duduk dibangku kuliah sampai pada penyelesaian studi.



4. **Dr. Nurdin Nara, M. Si.**, selaku Penasehat Akademik juga sebagai pembimbing I yang tiada hentinya memberikan arahan, masukan, dan nasehat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian studi penulis.
5. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP** selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan yang sangat berarti sejak proses studi hingga penyelesaian skripsi ini.
6. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M. Si dan Irma Ariyanti, S. Sos., M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang proposal dan skripsi. Terima kasih atas segala saran, masukan, dan kritikan yang sangat membangun yang diberikan kepada penulis.
7. Seluruh **Dosen dan Staf Departemen** Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan dan khususnya ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan. Semoga membawa keberkahan bagi kita semua dan penulis dapat memanfaatkan dengan sebaik mungkin.
8. Seluruh **Staf/Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros** yang bersedia menerima, mendukung, serta memberikan arahan dan semangat yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir pengambilan data penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih banyak kepada **Muhammad Zaki Zaim Zhafirin** sebagai partner sekaligus *support system* penulis yang telah menemani, membantu, serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis

selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini. *I'm very lucky to have you!*

10. Sahabat sekaligus saudara tercinta, **Juwita Nitra Rauf** *thank you so much* untuk semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis. Terima kasih masih *stay* bersama penulis dari SMA hingga saat ini. *so grateful to be ur bestfriend.*
11. Terimakasih banyak kepada sahabat penulis yang tak sedarah namun lebih dari saudara, **Asriana, Sri Amriani, Nova Nur Kirana,** dan **Vera Cantika Dewi** yang tak pernah bosan memberikan semangat, bantuan, serta dukungannya dari awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih sudah saling menguatkan serta mendoakan disegala kondisi. Semoga persahabatan kita tetap menjadi Sahabat *Till' Jannah*, dan semoga impian serta cita-cita kita tercapai, Aamiin.
12. Terimakasih kepada para **bestie** penulis, Saiful Islam, Ahmad Dyandi, Andi Anissya, Nur Wahida, Sukmayati Pratiwi Durbi, Nurul Avizah, Ainun Sakinah, Nantasya Sri Murthi, Naufal Asril, Kevin Gohari dan Wildan Nurul Huda. Terimakasih banyak atas bantuan, dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis serta kebersamaannya selama menjalani proses perkuliahan. *Sukses semua ki' guys.*
13. **M I R A C L E 2019** terima kasih banyak atas segala bantuan, dukungan dan pengalaman-pengalaman yang telah dilalui bersama sejak mahasiswa baru sampai sekarang. Terimakasih telah mewarnai kehidupan kampus penulis, MAJU BERSAMA MERAIH MIMPI TAKLUKKAN DUNIA LUAR BIASA!

14. Terimakasih juga kepada seluruh keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** atas segala ilmu, pengalaman, kebersamaan, dan proses belajar yang telah penulis lalui.
15. Terimakasih juga kepada **DB'3 VOICE FISIP UNHAS** yang telah menjadi wadah dalam memberikan ilmu dan pengalaman bernyanyi bagi penulis. *SING FOR FUN!*
16. Teruntuk **Kucing-Kucing** penulis, Mochi dan Bubu yang telah menjadi tempat pelepas penat dan stres bagi penulis dengan segala kelucuan dan keimutan serta tingkah *randomnya*.
17. Yang terakhir, *very proud of myself* terima kasih kepada diri saya sendiri **Nur Hidayanti Zalsabila**, yang selalu berusaha, optimis, dan semangat untuk melawan rasa malas selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah kuat dalam menghadapi segala kesulitan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan kelancaran disetiap urusan serta impian dan harapan dapat terwujud, Aamiin.

Teruntuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, atas segala kebaikan, bantuan, doa dan dukungan yang telah diberikan penulis mengucapkan terimakasih banyak. Semoga Allah SWT. senantiasa membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Selain itu, permohonan maaf yang penulis ucapkan atas segala kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini dan dengan diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak orang yang membaca dan membutuhkannya.

Yang terakhir, penulis ingin sampaikan semoga karya tulis ini dapat diterima dan menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu khususnya di Departemen Ilmu Administrasi Publik.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 31 Mei 2023

Nur Hidayanti Zalsabila

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	6
I.3    Tujuan Penelitian.....	6
I.4    Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
II.1    Konsep Kualitas Pelayanan .....	8
II.1.1    Definisi Kualitas.....	8
II.1.2    Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
II.2    Konsep Pelayanan Publik .....	10
II.2.1    Definisi Pelayanan .....	10
II.2.2    Pengertian Pelayanan Publik.....	11
II.2.3    Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	12
II.2.4    Asas-Asas Pelayanan Publik.....	13
II.2.5    Karakteristik Pelayanan Publik .....	14
II.2.6    Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	15
II.2.7    Pola Pelayanan Publik.....	16
II.2.8    Standar Pelayanan Publik .....	18
II.3    Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	19
II.4    Konsep Kartu Identitas Anak .....	23
II.4.1    Deskripsi Program Kartu Identitas Anak .....	23
II.4.2    Persyaratan Penerbitan Kartu Identitas Identitas.....	24
II.4.3    Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak .....	25
II.5    Penelitian Terdahulu .....	26
II.6    Kerangka Pikir .....	28

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
III.1 Pendekatan Penelitian .....	30
III.2 Lokasi Penelitian .....	30
III.3 Fokus Penelitian.....	31
III.4 Sumber Data .....	32
III.5 Informan Penelitian .....	32
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
III.7 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
IV.1.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros .....	39
IV.1.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.....	40
IV.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros .....	41
IV.2 Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros .....	47
IV.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung/Berwujud).....	49
IV.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	52
IV.2.3 <i>Responsiveness</i> (Responsivitas) .....	57
IV.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian).....	60
IV.2.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
V. 1 KESIMPULAN .....	68
V. 2 SARAN .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Persyaratan Penerbitan KIA .....	24
Tabel II. 2	Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel IV. 1	Luas Wilayah, Jumlah Desa/Kelurahan Dan Jumlah Penduduk Kabupaten Maros Tahun 2021 .....	36
Tabel IV. 2	Jumlah Pegawai/Aparatur berdasarkan Status Kepegawaian di Disdukcapil Kab. Maros Tahun 2022 .....	39
Tabel IV. 3	Jumlah Data KIA Kab. Maros Semester II Tahun 2022 .....	48
Tabel IV. 4	Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Kerangka Pikir.....	29
Gambar IV. 1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.....	40
Gambar IV. 2	Daftar Inventaris Ruang Pelayanan Disdukcapil Kab. Maros.....	49



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalankan tugas dan fungsinya selaku organisasi yang memiliki kewenangan dalam merencanakan pembangunan, memberikan tempat perlindungan serta memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah. Baik buruknya suatu pelayanan, tergantung pada pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tujuan utama dari kegiatan pelayanan adalah untuk memenuhi hak yang dimiliki oleh setiap orang, baik secara individu maupun kolektif (dalam organisasi) dan dilakukan dalam skala global/universal. Hal tersebut sebagaimana yang diungkapkan oleh Moenir (dalam Nurdin, 2019:18), "hak atas pelayanan bersifat universal, berlaku untuk setiap orang yang berkepentingan atas hak tersebut, dan oleh setiap organisasi yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan".

Jika dilihat dari sudut pandang pemerintah, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan hak-hak dasar dan pemberian hak, yang dapat berbentuk jasa ataupun pelayanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Rasyid 1997, dalam Nurdin, 2019:18).

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan dan tuntutan masyarakat pun semakin kompleks sehingga mendorong peningkatan pelayanan diberbagai bidang. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan hubungan dan batasan antara hak, kewajiban, kewenangan, dan tanggung jawab kepada seluruh pihak yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan asas umum pemerintah yang baik sebagai bentuk kepastian hukum dan perlindungan masyarakat.

Indonesia sendiri merupakan salah satu Negara dengan peningkatan jumlah penduduk terbanyak setiap tahunnya, dimana pada Semester I 2022 per tanggal 30 Juni 2022 tercatat jumlah penduduk Indonesia sebanyak 275.361.267 jiwa yang meningkat sebanyak 0,54% dari tahun 2021 (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri, 2022). Tingginya jumlah penduduk yang meningkat setiap tahunnya juga mempengaruhi tingginya beban pemerintah dalam memfasilitasi maupun memberikan pelayanan kepada publik, sehingga perlu adanya perhatian khusus dalam menyelesaikan permasalahan kependudukan.

Administrasi kependudukan menjadi salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan administrasi kependudukan diselenggarakan oleh Kementrian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Pencatatan Sipil. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dimana Administrasi Kependudukan adalah

rangkaian penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah dalam memberikan dokumen kependudukan kepada warga negara guna memberikan identitas yang pasti dalam kehidupannya, yang dalam hal ini administrasi kependudukan ditujukan kepada warga Negara Indonesia yang berada di luar maupun di dalam wilayah Indonesia di mana bukan hanya sebagai penentuan status pribadi maupun sebagai warga negara, tetapi juga untuk memberikan pengakuan, perlindungan, serta peristiwa penting maupun peristiwa kependudukan lainnya. Penerbitan dan pemberian Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai perwujudan dalam pemberian identitas oleh Negara kepada warga negara yang telah berusia 17 tahun ke atas yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama dalam persyaratan administratif untuk mendapatkan bentuk layanan tertentu. Namun, hal tersebut pun menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana pelayanan publik yang adil dapat diberikan kepada warga negara yang masih terkategori anak-anak (di bawah umur 17 tahun) sebab mereka juga memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan yang sama melihat identitas anak yang diberikan melalui kepemilikan Akta Kelahiran yang hanya menunjukkan legalitas seorang anak dilahirkan dari orang tua dan sebagai warga negara.

Hak anak dalam mendapatkan identitas kependudukan kemudian diwujudkan melalui kebijakan program Kartu Identitas Anak (KIA) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 2 Tahun 2016 dan diberlakukan sejak tahun 2016 silam. Melalui penerbitan KIA ini sebagai bukti identitas diri anak yang diterbitkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten/Kota dengan kategori usia anak dari lahir hingga usia 17 tahun kurang satu hari dan belum menikah. Tujuan penerbitan KIA ini pun dimaksudkan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan data dan pelayanan publik, serta menjamin dan melaksanakan hak konstitusional warga negara.

Sebagai bentuk tindak lanjut dari Permendagri tentang Kartu Identitas Anak, Kabupaten Maros yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 396.924 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Maros, 2022), juga telah memberlakukan penerbitan Kartu Identitas Anak sejak Mei 2019 lalu. Dengan diberlakukannya penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Maros ini tentunya menjadi tugas bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros untuk menambah layanan pembuatan Kartu Identitas Anak. Pemenuhan fasilitas yang layak maupun pegawai yang andal dalam penerapan layanan KIA menjadi kunci untuk pemberian layanan KIA kepada masyarakat agar terwujud penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.

Sejak diberlakukannya KIA di Kabupaten Maros, berdasarkan dari data pra-penelitian yang dilakukan ternyata masih banyak anak-anak yang termasuk kategori usia wajib memiliki KIA, belum memiliki KIA. Dari total jumlah anak yang wajib memiliki KIA yaitu sebanyak 117.735 anak, hanya sekitar 28.201 anak atau sekitar 23,59% yang sudah memiliki KIA, masih ada total 89.534 anak atau sekitar 76,05% yang belum memiliki Kartu Identitas Anak di Kabupaten Maros yang mana dapat dikatakan bahwa pemerintah belum mencapai target yang diharapkan.

**Tabel I. 1 Jumlah Kepemilikan KIA di Kabupaten Maros**

<b>Jumlah Kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Maros</b>		
<b>Wajib Memiliki</b>	<b>Sudah Memiliki</b>	<b>Belum Memiliki</b>
117.735 anak	28.201 anak	89.534 anak

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Maros Tahun 2022

Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pemerintah masih belum maksimal dalam mensosialisasikan program Kartu Identitas Anak mengingat KIA ini wajib dimiliki oleh anak usia dibawah 17 tahun. Dari hasil pengamatan di kantor Disdukcapil Kabupaten Maros, peneliti melihat bahwa sejauh ini kualitas pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Maros terdapat beberapa hal yang masih belum maksimal, diantaranya sarana dan prasarana yang disediakan masih kurang maupun sudah rusak/tidak berfungsi, seperti tidak disediakan meja untuk pengisian formulir, mesin antrian yang sudah tidak berfungsi, kurangnya penanda/penunjuk yang disediakan disudut-sudut ruang maupun di meja loket, serta kurangnya informasi mengenai persyaratan maupun prosedur layanan Kartu Identitas Anak baik itu berupa spanduk, poster, bahkan pada media sosial. Yang dimana, hal ini pastinya membuat masyarakat tidak tahu menahu tentang adanya Kartu Identitas Anak karena program KIA masih belum tersosialisasikan dengan baik. Padahal KIA ini memiliki banyak fungsi seperti untuk membuka tabungan anak, BPJS, dan bahkan Disdukcapil Kabupaten Maros juga membangun kemitraan di beberapa toko buku, tempat hiburan dan pusat perbelanjaan di lingkup Kabupaten Maros agar anak pemegang KIA mendapat diskon saat melakukan transaksi pada tempat tersebut.

Atas dasar tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros perlu meningkatkan kembali melalui upaya yang dilakukan karena sejauh ini masih kurangnya sosialisasi mengenai Kartu Identitas Anak di Kabupaten Maros serta kurangnya publikasi mengenai persyaratan dan prosedur layanan yang terdapat di Disdukcapil Kabupaten Maros. Perlu adanya kesadaran dan antusiasme masyarakat terhadap pentingnya pendaftaran kependudukan bagi anak-anak dan perlunya upaya pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji lebih lanjut dengan menyusun penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros”

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros?”

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Akademis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh civitas akademik dan memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan publik, serta

sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi penelitian dengan fokus atau lokus yang sama untuk kedepannya.

## 2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi atau masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pelayanan di kantor Disdukcapil Kabupaten Maros agar dapat memperbaharui, memperbaiki, serta meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Kualitas Pelayanan**

##### **II.1.1 Definisi Kualitas**

Kata 'Kualitas' mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas berarti: (1) Tingkat baik buruknya sesuatu; (2) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Mutu/Kualitas menurut Triguno (dalam Nurdin, 2019:16) adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, lembaga, atau organisasi dalam hal kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses, dan hasil kerja atau produk berupa barang dan jasa.

Adapun pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiansyah 2011:40) yaitu (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Goetsch dan Davis (dalam Hardiansyah 2011:35) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu standar yang harus dipenuhi baik itu menyangkut produk, jasa maupun proses untuk dapat dinilai baik buruknya.



### **II.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen. Perilaku konsumen (*consumer behavior*) adalah bagaimana konsumen mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk atau jasa yang mereka harapkan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah 2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Wycof (dalam Nurdin, 2019:16) kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipandang dapat diterima dan memuaskan jika pelayanan yang diterima (*perceived service*) memenuhi harapan. Kualitas pelayanan dianggap ideal jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Oleh karena itu, kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memuaskan harapan publik, dan pada akhirnya persepsi publiklah yang menentukan kualitas layanan.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan publik secara konsisten dan berakhir pula pada persepsi publik (masyarakat).

## **II.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.2.1 Definisi Pelayanan**

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai “hal, cara, atau hasil kerja melayani, atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan”. Sedangkan melayani ialah membantu dalam persiapan (mengurus) apa pun yang dibutuhkan seseorang.

Menurut *American Marketing Association* sebagaimana dikutip Donald (dalam Hardiansyah, 2011:10), konsep pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Layanan pada dasarnya tidak berwujud dan bukan milik orang yang dilayani. Di sisi lain, menurut Lovelock (dalam Hardiansyah, 2011:10), “*service* adalah produk yang tidak berwujud dan cepat berlalu (sementara) yang hanya dapat dirasakan dan dialami”. Hal ini menunjukkan bahwa *service* adalah suatu produk yang tidak memiliki wujud atau bentuk fisik, tidak dapat dimiliki, hanya ada dalam waktu singkat, tetapi masih dapat dirasakan oleh orang yang menerimanya.

Menurut Moenir (dalam Nurdin, 2019:17) menyatakan bahwa pelayanan adalah “proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan”, dimana arti pelayanan dapat digambarkan menurut contoh berikut: A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di perusahaan X. B dalam hal ini petugas yang berwenang di perusahaan X tersebut membuat (memproses) surat yang dimaksud oleh A. Apa yang dilakukan oleh B, inilah disebut pelayanan.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi)

dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (dalam Nurdin, 2019:18) bahwa: “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Adapun istilah lain yang sejenis dengan pelayanan ialah pengabdian dan pengayoman. Seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, dalam Hardiansyah, 2011:11).

### **II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik didefinisikan sebagai semua pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah berupa barang atau jasa, yang disediakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun kebutuhan perundang-undangan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **II.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diklasifikasikan menjadi tiga jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun BUMN/BHMN/BUMD. Jasa-jasa tersebut dikategorikan berdasarkan sifat dan susunan kegiatan dan barang jasa yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi

Adalah bentuk pelayanan yang ditawarkan oleh unit pelayanan berupa dokumentasi, penelitian, pengambilan keputusan, dan kegiatan administrasi lainnya yang secara bersama-sama menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikasi, perizinan, dan rekomendasi.

2. Pelayanan Barang

Adalah jasa yang diberikan oleh Badan Usaha berupa penyediaan dan/atau pengolahan barang fisik, termasuk pendistribusian dan penyerahannya kepada konsumen langsung (baik badan usaha maupun perseorangan) dalam sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir yang berwujud (fisik) seperti listrik, air bersih, dan layanan telepon.

3. Pelayanan Jasa

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya adalah keuntungan yang langsung dinikmati penerimanya dan dikonsumsi dalam jangka waktu tertentu. Misalnya, layanan perbankan, layanan pos, pemadam kebakaran, dan lain-lain.

#### **II.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Berikut prinsip pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

a. **Transparansi**

Transparansi yang dimaksud tersedia, mudah digunakan, mudah dipahami oleh masyarakat umum, dan terbuka untuk semua pihak yang membutuhkannya.

b. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas mengacu pada dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan aturan dan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Kondisional dapat diartikan dengan tetap menjunjung tinggi prinsip efektivitas dan efisiensi dengan memperhatikan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima layanan.

d. **Partisipatif**

Partisipatif berarti memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memasukkan kebutuhan, tujuan dan harapan masyarakat.

e. **Persamaan Hak**

Dalam konteks ini persamaan hak tidak diskriminatif karena tidak dibedakan atas dasar status ekonomi, jenis kelamin, kelas, ras, atau suku.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Karena adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban, maka pihak yang memberikan dan menerima pelayanan publik harus menjunjung tinggi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selain itu, Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik berikut ini menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berasaskan:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Persamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Profesionalisme;
6. Partisipatif;
7. Perlakuan yang sama/tanpa diskriminasi;
8. Transparansi;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, aksesibilitas, dan keterjangkauan

### **II.2.5 Karakteristik Pelayanan Publik**

Hardiansyah (2011:92) mencantumkan beberapa karakteristik pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1. Adaptabilitas Layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna layanan.

2. Posisi Tawar pengguna/klien. Yaitu semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Tipe Pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Lokus Kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa pemegang control atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat Pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

#### **II.2.6 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memuat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan; Kebijakan dan proses pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah diterapkan
- 2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, 2) Unit kerja dan pejabat yang bertugas mengembangkan dan menyediakan layanan tersebut, 3) Informasi biaya pelayanan publik dan cara pembayarannya;
- 3) Kepastian waktu; Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- 4) Ketepatan; Legalitas dan penerimaan yang baik dari produk layanan publik.
- 5) Keamanan; Prosedur, dan hasil pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada pengguna.

- 6) Tanggung jawab; Kepala penyelenggara pelayanan publik atau wakil yang ditunjuk bertugas memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah yang timbul selama penyelenggaraan pelayanan publik.
- 7) Infrastruktur; Peralatan dan pendukung lainnya yang memadai, seperti sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan akses publik ke tempat-tempat dengan infrastruktur layanan yang memadai yang dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi, dan informasi
- 9) Penyedia layanan harus ramah dan membantu dengan tetap menjaga disiplin. Mereka juga harus ramah dan jujur dalam penyampaian layanan mereka.
- 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus bersih, rapi, asri, dan kondusif bagi kesehatan. Selain itu juga harus dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **II.2.7 Pola Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 4 (empat) pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

1. Fungsional

Penyedia layanan menerima pola pelayanan publik sesuai dengan kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangannya.

2. Terpusat

Berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang terlibat, pola pelayanan publik diberikan secara eksklusif kepada penyelenggara pelayanan.



### 3. Terpadu

#### a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu lokasi dan terdiri dari berbagai pelayanan yang diberikan melalui beberapa pintu tanpa melalui proses apapun. Tidak ada persyaratan untuk layanan atap tunggal yang saat ini dapat diakses oleh lingkungan sekitar.

#### b) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diadakan dalam satu lokasi dan terdiri dari beberapa jenis pelayanan yang terlibat dalam proses dan disediakan melalui satu pintu.

### 4. Gugus Tugas

Petugas layanan publik (pegawai) ditugaskan ke penyedia/lembaga layanan dan bidang penyelenggaraan layanan tertentu baik secara individu maupun sebagai gugus tugas.

### 5. Elektronik

Pola pelayanan yang paling maju dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat elektronik atau *online*. Dimana masyarakat tidak perlu mendatangi kantor untuk mengurus keperluan, cukup mengakses portal maupun aplikasi yang disediakan oleh instansi sehingga dapat diakses dimana saja asalkan terdapat jaringan internet, dengan demikian lebih menghemat waktu dan biaya.

## **II.2.8 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik sekurang-kurangnya memiliki standar sebagai berikut:

a. **Prosedur Layanan**

Standar prosedur layanan untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

b. **Waktu Pemrosesan**

Waktu pemrosesan yang dihitung sejak permohonan diajukan sampai dengan waktu pelayanan diberikan, termasuk pengaduan.

c. **Biaya Layanan**

Biaya/tarif layanan termasuk rincian yang ditentukan dalam proses pemberian layanan.

d. **Produk Layanan**

Produk Layanan adalah hasil dari suatu jasa yang telah diperoleh dalam kondisi yang telah ditentukan sebelumnya.

e. **Sarana dan prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara layanan publik

f. Kompetensi Penyedia Jasa

Kompetensi penyedia jasa ditentukan dengan baik berdasarkan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### II.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, *et al* disebut sebagai dimensi SERVQUAL atau *Service Quality* (Kualitas Pelayanan). Pada awalnya Parasuraman, *et al* (1985) mengidentifikasi 10 (sepuluh) pokok dengan 22 (dua puluh dua) variable yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor. Dikemukakan bahwa terdapat beberapa kriteria yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan, dimana kriteria tersebut meliputi 10 (sepuluh) dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *credibility*, *security*, *competence*, *courtesy*, *understanding* dan *access*. Pada penelitian selanjutnya Parasuraman, *et al* pada tahun 1988 menyempurnakan dimensi tersebut kemudian diolah lagi hingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 (lima) dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung/berwujud); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai.
- 2) *Reliability* (keandalan); yakni kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu kesediaan para pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- 4) *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa dapat dipercaya dan percaya diri.
- 5) *Empathy* (empati); meliputi kepedulian dan perhatian yang diberikan yang terfokus secara individual kepada pelanggan. (Parasuraman, *et al.*, 1988:23)

Pendapat lain menurut De Vreye (dalam dalam Hardiansyah, 2011:50), terdapat 7 (tujuh) dimensi dan indikator yang harus diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- 1) *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.
- 2) *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan pelanggan.
- 3) *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan.
- 4) *Vision* (pandangan kedepan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 5) *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam

penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material (*training*); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang responsif.

- 6) *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun system pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
- 7) *Empower* (pemberdayaan); dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Adapun yang dikemukakan oleh Gespersz (dalam Hardiansyah, 2011:51) yang menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas atau penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;

10. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Menurut Salim & Woodward (dalam Hardiansyah, 2011:52) dimana dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari:

1. *Economy* atau ekonomis, adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses pelayanan publik.
2. *Efficiency* atau efisiensi, adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publick
3. *Effectiveness* atau efektivitas, adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjng maupun misi organisasi.
4. *Equity* atau keadilan, adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Sementara menurut Lenvinne (dalam Hardiansyah, 2011:53), dimensi kualitas pelayanan terdiri atas 3 (tiga), sebagai berikut:

- 1) *Responsiveness* (responsivitas), dimensi ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan.
- 2) *Responsibility* (responsibilitas), adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* (akuntabilitas), adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan

dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## **II.4 Konsep Kartu Identitas Anak**

### **II.4.1 Deskripsi Program Kartu Identitas Anak**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, telah disepakati bahwa Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat KIA adalah dokumen identitas resmi anak sebagai dokumen identitas bagi anak di bawah usia 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Pemerintah menerbitkan KIA ini dengan tujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan data dan pelayanan publik, serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Lebih lanjut mengenai Kartu Identitas Anak ini dapat dilihat pada penggalan Pasal 17 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 di mana data yang termuat dalam KIA sebagai berikut:

1. NIK;
2. Nama;
3. Jenis Kelamin;
4. Golongan darah;
5. Tempat/tanggal lahir;
6. Nomor Kartu Keluarga;
7. Nama kepala keluarga;
8. Nomor akta kelahiran;

9. Agama;
10. Kewarganegaraan;
11. Alamat;
12. Masa berlaku;
13. Tempat penerbitan;
14. Nomenklatur Layanan; dan
15. Nama dan tanda tangan kepala dinas.

Untuk memaksimalkan pemanfaatan KIA sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 20 Permendagri Nomor 2 Tahun 2016, kabupaten/kota dapat melakukan perjanjian kemitraan dengan pihak ketiga sebagai mitra bisnis yang bergerak dalam bidang tempat bermain, rumah makan, taman bacaan, toko buku, tempat rekreasi, dan usaha ekonomi lainnya yang dapat membantu anak yang memiliki KIA dengan memberikan diskon misalnya.

#### **II.4.2 Persyaratan Penerbitan Kartu Identitas Identitas**

Adapun syarat yang harus dipenuhi untuk menerbitkan KIA sebagaimana tertuang dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel II. 1 Persyaratan Penerbitan KIA**

<b>No</b>	<b>Anak WNI</b>	<b>No</b>	<b>Anak Orang Asing</b>
1.	<b>Usia kurang dari 5 tahun :</b>	1.	<b>Usia kurang dari 5 tahun :</b>
	Mengisi formulir KIA		Mengisi formulir KIA
	Fotocopy akta kelahiran & menunjukkan akta asli		Fotocopy paspor & izin tinggal tetap
	KK asli orangtua/wali		KK asli orang tua
	KTP-el orangtua/wali		KTP-el asli kedua orang tuanya



2.	<b>Usia 5 th s/d 17 th (-) 1 hari :</b>	2.	<b>Usia 5 th s/d 17 th (-) 1 hari :</b>
	Mengisi formulir KIA		Mengisi formulir KIA
	Fotocopy akta kelahiran & menunjukkan akta asli		Fotocopy paspor & izin tinggal tetap
	KK asli orang tua/wali		KK asli orang tua
	KTP-el orang tua/wali		KTP-el asli kedua orang tuanya
	Pas photo berwarna 2x3 (2 lembar)		Pas photo berwarna 2x3 (2 lembar)
3.	<b>Masa berlaku :</b>	3.	<b>Masa berlaku :</b>
	Anak di bawah 5 tahun memiliki masa berlaku sampai anak berusia 5 tahun		Masa berlakunya sama dengan izin tinggal tetap orang tuanya
	Anak di atas 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari		

Sumber : Permendagri Nomor 2 Tahun 2016

#### II.4.3 Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak

Adapun tata cara penerbitan KIA yang dimuat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, sebagai berikut:

a) Anak WNI

1. Pemohon atau orang tua anak menyerahkan persyaratan penerbitan KIA ke Dinas
2. Kepala Dinas menandatangani dan menerbitkan KIA
3. KIA dapat diberikan kepada pemohon atau orang tuanya di kantor Dinas atau kecamatan atau desa/kelurahan
4. Dinas dapat menerbitkan KIA dalam pelayanan keliling dengan cara jemput bola di sekolah-sekolah, rumah sakit, taman bacaan, tempat

hiburan anak-anak dan tempat layanan lainnya, agar cakupan kepemilikan KIA dapat maksimal.

b) Anak Orang Asing

1. Terhadap anak yang telah memiliki *passport*, orang tua anak melaporkan ke Dinas dengan menyerahkan persyaratan untuk menerbitkan KIA
2. Kepala Dinas menandatangani dan menerbitkan KIA
3. KIA dapat diberikan kepada pemohon atau orang tuanya di kantor Dinas
4. Dinas dapat menerbitkan KIA dalam pelayanan keliling dengan cara jemput bola di sekolah-sekolah, rumah sakit, taman bacaan, tempat hiburan anak-anak dan tempat layanan lainnya, agar cakupan kepemilikan KIA dapat maksimal.

## II.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu**

1.	<b>Nama</b>	Evi Mona BR Setipu (2022)
	<b>Judul Penelitian</b>	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kantor Camat Medan Timur
	<b>Metode Penelitian</b>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif
	<b>Hasil Penelitian</b>	Adapun hasil penelitian yang diuraikan berdasarkan teori Zeithaml tentang 5 indikator mengukur kualitas pelayanan public menunjukkan bahwa dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , dan dimensi <i>assurance</i> dinilai sudah baik. Namun, dimensi <i>emphaty</i> dinilai masih kurang baik dimana beberapa pegawai masih mementingkan kepentingan pribadi.

2.	<b>Nama</b>	Karen Fahira (2021)
	<b>Judul Penelitian</b>	Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)
	<b>Metode Penelitian</b>	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif
	<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dalam perekaman Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta telah berjalan dengan baik, dapat dilihat melalui keempat dimensi, diantaranya adalah Dimensi Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ), Keandalan ( <i>Reliability</i> ), Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), Jaminan ( <i>Assurance</i> ), Empati ( <i>Emphaty</i> ). Sedangkan Kualitas Pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal dapat dilihat dari ditemukannya gap antara teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
3.	<b>Nama</b>	Noviana Ratna Nagari (2020)
	<b>Judul Penelitian</b>	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
	<b>Metode Penelitian</b>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif
	<b>Hasil Penelitian</b>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar berdasarkan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan oleh Parasuraman, <i>et.al</i> sudah cukup baik serta sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, akan tetapi masih terdapat beberapa indikator yang masih kurang serta masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan.

## II.6 Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan dilihat dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Adapun indikator yang digunakan dalam melihat Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:23) yang menyatakan tentang ukuran kualitas pelayanan dilihat dari aspek sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung/berwujud); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pegawai.
- 2) *Reliability* (keandalan); yakni kemampuan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu kesediaan para pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa dapat dipercaya dan percaya diri.
- 5) *Empathy* (empati); meliputi kepedulian dan perhatian yang diberikan yang terfokus secara individual kepada pelanggan.

**Gambar II. 1 Kerangka Pikir**

