

**DESKRIPSI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI
KANTOR KECAMATAN PRAMBON KABUPATEN
SIDOARJO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat Sarjana

Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

Mahardika Alim Prameswari

2018020056

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA
2022**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**DESKRIPSI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI
KANTOR KECAMATAN PRAMBON KABUPATEN
SIDOARJO**

Oleh :

Mahardika Alim Prameswari

2018020056

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS DR. SOETOMO

SURABAYA

2022

Menyetujui

Pembimbing,

Dr. Drs. Sapto Pramono, M.Si

NPP. 88.011.037

PENGESAHAN SKRIPSI

DESKRIPSI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KANTOR KECAMATAN PRAMBON KABUPATEN SIDOARJO

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji

Pada Tanggal 21 Februari 2022 dan dinyatakan

Telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Penguji I : Dr. Drs. Sapto Pramono, M.Si

Penguji II : Dr. Aris Sunarya, M.Si

Penguji III : Drs. Suroso, M.Si

Surabaya, 21 Februari 2022

Universitas Dr. Soetomo

Fakultas Ilmu Administrasi

Dekan,

Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd

NIP/NPP : 195 21112 198103 2 001

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 8 Februari 2022

Mahasiswa,

Mahardika Alim Prameswari

2018020056

Program Studi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Dr. Soetomo

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya yang telah memberikan banyak kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul Deskripsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. Skripsi ini disusun guna melengkapai salah satu persyaratan guna mencapai derajat Sarjana.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan Skripsi ini serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Siti Marwiyah, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Dr. Soetomo.
2. Prof. Dr. Sedarmayanti, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
3. Sri Roekminiati, S.Sos., M.KP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Dr. Soetomo Surabaya.
4. Dr. Drs. Sapto Pramono, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Dr. Aris Sunarya, M.Si dan Drs. Suroso, M.Si selaku penguji yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis sehingga penulis mampu menyempurnakan Kembali skripsi dengan baik.

6. Seluruh dosen pengampu di program studi Administrasi Negara Universitas Dr. Soetomo Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
7. Feri Prasetya Budi, S.STP., M.HP selaku Camat Kecamatan Prambon.
8. Wiwik Nurdiati, S.E selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Prambon yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perijinan di Kantor Kecamatan Prambon.
9. Luluk Roudhotul Jannah, A.Md selaku petugas bagian pelayanan Kantor Kecamatan Prambon yang telah membantu penulis untuk melihat secara langsung proses pelayanan KIA.
10. Orang Tua penulis yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
11. Rekan Mahasiswa Universitas Dr. Soetomo Surabaya umumnya, khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi.
12. Seluruh narasumber dan semua pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat serta bisa menambah kajian ilmu pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, 8 Februari 2022

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya yang telah memberikan banyak kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul Deskripsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. Skripsi ini disusun guna melengkapai salah satu persyaratan guna mencapai derajat Sarjana.

Tujuan dari penyusunan Skripsi ini adalah 1) penulis ingin mengetahui bagaimana analisa masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Prambon tentang pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon, 2) penulis ingin mengetahui apa saja hambatan yang dialami pada saat melakukan pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Pambon. Penulis menggunakan teori manajemen pelayanan publik yang berfokus pada penyusunan, implementasi, dan koordinasi aktivitas pelayanan demi mencapai tujuan yang diharapkan. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian kualitatif dengan data yang dikumpulkan berupa data wawancara, data observasi, dan data dokumentasi.

Hasil yang penulis dapatkan adalah 1) pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon dinilai cukup dan baik, pelayanan tanggap dan masyarakat merasa puas karena ekspektasi mereka terpenuhi, dan 2) hambatan-hambatan yang dialami pada saat melakukan pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon bisa diselesaikan dengan baik oleh petugas berkat pendekatan secara deduktif sehingga masyarakat lebih bersikap objektif dan rasional.

Penyusunan Skripsi ini dilakukan dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan di dalam penyusunannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan penulis. Selain itu penulis juga berharap Skripsi ini bisa bermanfaat serta menambah kajian ilmu pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, 8 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kebijakan Publik	15
2.2.1 Proses Kebijakan Publik	17
2.3 Pelayanan Publik	18
2.1.1 Prinsip Pelayanan Publik	20
2.3.1 Asas Pelayanan Publik.....	21
2.4 Pelayanan Kesehatan	22
2.5 Manajemen Pelayanan Publik	23
2.6 Kualitas Layanan	24
2.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.6.2 Karakteristik Kualitas Layanan	28
2.7 Kepuasan Pelanggan (Customers Satisfaction).....	30
2.8 Dasar Hukum KIA.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	35
3.2	Fokus Penelitian	35
3.3	Sampling dan Informan Penelitian	36
3.4	Prosedur Pengumpulan Data	37
3.5	Lokasi Penelitian	39
3.6	Prosedur Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	41
4.2	Hasil Temuan Penelitian	49
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
4.3.1	Analisa Masyarakat Terhadap Pelayanan KIA.....	61
4.3.2	Hambatan Pembutan KIA.....	69
4.3.3	Hasil Penelitian	71

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 2.1 - Penelitian Terdahulu	12
Table 3.2 - Informan Penelitian	37
Table 4.3 - Daftar Desa di Kecamatan Prambon.....	41
Table 4.4 - Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur	52
Table 4.5 - Standar Pelayanan Pembuatan KIA.....	53
Table 4.6 - SOP Pelayanan KIA	58
Table 4.7 - Data Narasumber	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 - Proses Kebijakan.....	17
Gambar 2.2 - Alur Pikir Service Quality	25
Gambar 2.3 - Konsep Kepuasan Pelanggan.....	31
Gambar 4.4 - Struktur Organisasi Kecamatan Prambon.....	48
Gambar 4.5 - Kartu Identitas Anak.....	49
Gambar 4.6 - Flowchart Pengurusan KIA.....	56
Gambar 4.7 - Saudari Bellanandan dan Ibu Ika	63
Gambar 4.8 - Ibu Tunung dan Ibu Suriati Ningsih	64
Gambar 4.9 - Saudari Bellananda dan Ibu Mustiah	65
Gambar 4.10 - Ibu Suriati Ningsih dan Ibu Tunung	67
Gambar 4.11 - Ibu Mustiah dan Ibu Ika.....	68
Gambar 4.12 - Ibu Tunung dan Ibu Ika.....	71

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan KIA termasuk pelayanan baru yang ada di Kantor Kecamatan Prambon. KIA adalah identitas resmi seorang anak sebagai tanda bukti bahwa anak tersebut belum atau kurang dari 17 tahun serta belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisa dan hambatan yang dialami pada saat melakukan pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan data yang dikumpulkan berupa data wawancara, data observasi, dan data dokumentasi dengan teori manajemen pelayanan publik yang menggunakan 5 indikator pelayanan sebagai acuan untuk mengumpulkan data.

Hasil dari penelitian ini ialah pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon dinilai cukup dan baik, pelayanan tanggap dan masyarakat merasa puas karena ekspektasi mereka terpenuhi. Masyarakat merasa bahwa pelayanan tersebut sudah tergolong ke dalam pelayanan yang baik. Dengan begitu pelayanan pembuatan KIA bisa dinilai sebagai pelayanan yang baik dan juga ideal. Masyarakat bisa menerima informasi melalui berbagai macam arah, baik verbal maupun non-verbal secara jelas. Hal tersebut menjadi poin untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Hambatan-hambatan yang dialami pada saat melakukan pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon bisa diselesaikan dengan baik oleh petugas berkat pendekatan secara deduktif sehingga masyarakat lebih bersikap objektif dan rasional. Hal tersebut menjadi nilai tambah untuk pelayanan KIA sendiri sekaligus sebagai bahan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Keberhasilan petugas membuat pelayanan pembuatan KIA menjadi lebih terarah dan baik, serta mampu mewujudkan harapan pelanggan sehingga tujuannya pun bisa tercapai dengan sempurna.

Kata kunci : pelayanan publik, kepuasan pelanggan, dan KIA

ABSTRACT

Public service is a series of activities to meet the needs of the community in accordance with applicable laws and regulations. KIA services include new services in the Prambon Subdistrict Office. KIA is the official identity of a child as a sign of proof that the child has not been or is less than 17 years old and unmarried issued by the District / City Population and Civil Registry Office. The purpose of this research is to find out the analysis and obstacles experienced when performing KIA services at the Prambon Subdistrict Office. The research method used is a qualitative method with data collected in the form of interview data, observation data, and documentation data with public service management theory that uses 5 service indicators as a reference to collect data.

The result of this research is that KIA services in Prambon District Office are considered sufficient and good, responsiveness services and the community feel satisfied because their expectations are met. People feel that the service is already included in good service. That way KIA manufacturing services can be considered as good service and also ideal. People can receive information through a variety of directions, both verbal and non-verbal clearly. This is a point to increase effectiveness and efficiency.

The obstacles experienced when performing KIA services in the Prambon Subdistrict Office can be resolved properly by officers thanks to a deductive approach so that the community is more objective and rational. This becomes an added value for KIA's own services as well as material to improve the quality of service. The success of the officer makes KIA manufacturing services more directed and good, and able to realize customer expectations so that the goal can be achieved perfectly.

Keywords: *public service, customer satisfaction, and KIA*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara ramah di dunia dengan kehangatan dan kesopanan di dalamnya. Maka dari itu Indonesia masuk dalam urutan sepuluh besar dari 64 negara di dunia. Budaya ramah tamah di Indonesia sudah terkenal di mancanegara. Tak jarang turis mancanegara senang melancong datang ke Indonesia. Mereka menyebutkan bahwa orang Indonesia tidak pelit senyum dan sangat ramah kepada pendatang baru. Keramahan tersebut juga berlaku pada sistem pelayanan di Indonesia. Pelayanan berperan seperti nadi di dalam kehidupan karena setiap orang pasti berhubungan langsung dengan pelayanan, baik sebagai penyedia layanan atau sebagai orang yang dilayani.

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

Pelayanan yang baik akan menimbulkan *feedback* yang baik, begitu pula sebaliknya pelayanan yang kurang baik atau kurang memuaskan dapat menjadi suatu masalah apabila tidak diperbaiki dengan segera. Suatu pelayanan akan berjalan dengan baik dan memuaskan apabila pelaku pelayanan memberikan pelayanan yang prima dan menjadikan pelanggan adalah seorang raja. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Demi memberikan pelayanan yang berkualitas pemerintah membuat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yg diatur dalam peraturan-undangan. Untuk mengklaim pelayanan publik dibutuhkan pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan forum negara, pimpinan kementerian, pimpinan forum pemerintah non kementerian, pimpinan forum komisi negara atau yang sejenisnya, dan pimpinan forum lainnya; gubernur di taraf provinsi; bupati di taraf kabupaten; dan walikota di taraf kota. Para pembina tersebut memiliki tugas melakukan pelatihan, pengawasan, dan evaluasi terhadap aplikasi tugas yang berasal dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab merupakan pimpinan kesekretariatan forum atau pejabat yang ditunjuk pembina. Penanggung jawab memiliki tugas untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan disetiap satuan kerja, melakukan evaluasi pelayanan penyelenggaraan publik, serta melaporkan pada pembina soal aplikasi pelayanan publik pada semua satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggara boleh melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan publik pada pihak lain dengan menggunakan perjanjian ketentuan kerja sama dan serasi dengan peraturan peraturan-undangan dan dalam pelaksanaannya berdasarkan pada standar

pelayanan; kewajiban penyelenggara guna menyampaikan berita terkait kerja sama tersebut untuk rakyat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada di penerima kolaborasi tanggung jawab penyelenggaraan secara keseluruhan berada pada penyelenggara; berita terkait ciri-ciri pihak lain serta identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan wajib dicantumkan untuk penyelenggara pada kawasan yg jelas serta gampang diketahui oleh rakyat; serta penyelenggara dan pihak lain memiliki kewajiban guna tempat pengaduan dan sarana untuk menerima keluhan warga yg gampang diakses antara lain telepon, pesan layanan singkat, situs web, surel, serta kotak pengaduan. Pihak lain yg dimaksud adalah harus berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kolaborasi yg diselenggarakan tidak menambah beban bagi warga dan dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Demikian pula halnya pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keterbukaan yang mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, efisiensi berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, pencegahan atas pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait, ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, responsif yang lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani maupun adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Pelayanan prima atau pelayanan terbaik adalah pelayanan yang mampu menyanggupi dan memuaskan masyarakat serta memberikan inti dari pelayanan itu sendiri. Disebut pelayanan yang baik karena sesuai dengan standar yang diberlakukan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 hakikatnya sebuah pelayanan adalah memberikan pelayanan

terbaik bagi setiap warga negara yang merupakan wujud dari sebuah kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Contoh kecil dari pelayanan yang ada di sekitar kita adalah pelayanan jasa keamanan atau biasa disebut siskamling. Tujuan dari adanya siskamling adalah untuk menjaga daerah terkait dari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Siskamling terbangun karena adanya kesadaran dari masyarakat sekitar akan pentingnya penjagaan daerah tempat tinggal.

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

Menurut data dari Ombudsman, pada saat keadaan normal pelayanan publik di Indonesia masih belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan. Pelayanan dinilai kurang efektif dan kurang inovatif karena adanya ketimpangan sosial dan perbedaan ekonomi di lingkungan pelayanan. Ombudsman merupakan lembaga milik negara yang tugasnya mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia baik pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, badan swasta, maupun perseorangan yang sumber dananya dari APBN dan/atau APBD.

Dalam hal pelayanan kesehatan, Indonesia mengalami kemajuan yang pesat dalam kurun waktu dua puluh tahun terakhir. Sebanyak 82% masyarakat Indonesia terjangkau menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam kurun

waktu tujuh tahun. Pada tahun 2024 diperkirakan target akan meningkat sebanyak 98%. Meskipun capaian tersebut sangat bagus, namun masih ada saja ketidakadilan dalam penerimaan layanan kesehatan. Ketidakadilan tersebut meliputi akses, kualitas, dan keterikatan masyarakat dalam partisipasinya.

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

Pelayanan acapkali menjadi tolak ukur dari keberhasilan instansi maupun organisasi sebagai alat untuk memenuhi aspirasi masyarakat yang berakibat pemerintah dituntut untuk terus memajukan pelayanannya. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang bermutu, meskipun tuntutan tadi acapkali tidak sesuai dengan ekspektasi. Hal tersebut mengakibatkan pengaruh yang buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni kerap terjadi terlantarnya upaya peningkatan dan kurangnya perkembangan penemuan baru serta kurangnya hasrat untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

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

dengan harapan, dan apabila pelayanan melebihi apa yang diharapkan maka bisa dibilang pelayanan tersebut sangat memuaskan.

Administrasi kependudukan menjadi suatu hal yang penting karena merupakan hal-hal yang berhubungan dengan eksistensi warga negara Indonesia dalam mendapatkan hak-hak individunya. Administrasi kependudukan ditujukan kepada warga negara Indonesia yang berada di luar dan di dalam wilayah Indonesia sebagai penentuan status pribadi, penentuan status sebagai warga negara, memberikan pengakuan, perlindungan, serta peristiwa penting atau peristiwa kependudukan lainnya. Pemberian identitas kepada seorang Warga Negara Indonesia (WNI) merupakan kewajiban negara dan sebagai bukti autentik yang diterbitkan dan diberikan negara melalui Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama dalam beraktivitas, seperti dijadikannya persyaratan administratif untuk mendapatkan bentuk layanan tertentu. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana pelayanan publik yang adil dapat diberikan kepada warga negara yang masih terkategori anak-anak karena mereka juga memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan yang sama menimbang identitas anak yang diberikan melalui kepemilikan Akta Kelahiran hanya menunjukkan legalitas seorang anak dilahirkan dari orang tua dan sebagai warga negara.

Pemerintah Kecamatan Prambon selaku pelaksana pembangunan daerah melakukan pelayanan publik yang berhubungan dengan administrasi kependudukanyaitu Kartu Identitas Anak. KIA merupakan identitas resmi seorang anak sebagai tanda bukti diri bahwa dirinya berusia kurang dari 17 tahun dan

belum menikah. Diterbitkannya KIA bukan tanpa maksud dan tujuan, menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 Tentang KIA tujuan dari adanya KIA adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik, serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Dalam pengamatan penulis ketika magang di Kantor Kecamatan Prambon pada tanggal 22 Februari – 24 Maret 2021 masih banyak masyarakat yang tidak tahu akan adanya pelayanan pembuatan KIA di kantor kecamatan karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya sehingga menimbulkan miskomunikasi. Masyarakat juga kurang informasi mengenai hal atau berkas apa saja yang perlu dipersiapkan serta syarat-syarat yang harus dipenuhi. Banyak yang tidak tahu bahwa anak balita tidak memerlukan pas foto di kartunya, sehingga banyak yang protes kenapa tidak ada fotonya padahal sudah menyertakan foto pada saat pengajuan layanan. Selanjutnya ditemukan juga mesin antre yang tidak digunakan padahal jika digunakan akan sedikit banyak mengurai antrean dan pengurus akan lebih teratur karena mengikuti nomor antrean yang sudah disediakan. Sebagai gantinya, diberikan resepsionis yang merupakan siswa SMK yang sedang magang. Hal tersebut kurang efektif karena manusia berbeda dengan mesin. Manusia tidak bisa *stay* selama berjam-jam, pasti memerlukan waktu apabila ingin buang air besar atau hanya sekedar meregangkan otot. Penulis juga mengalami kesulitan karena pegawai yang ditugaskan di kantor pelayanan hanya 2 orang saja, sedangkan yang lainnya merupakan siswa SMK yang melakukan magang. Kurangnya pegawai di

kantor pelayanan membuat prosedur pemasukan data menjadi sedikit lama karena penulisharus membiasakan diri terlebih dahulu.

Dilihat dari permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Prambon belum maksimal. Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan, maka penulis mengambil judul **“Deskripsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan pembahasan di atas adalah

- 1) Bagaimana analisa masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo?
- 2) Apa hambatan yang dialami pada saat menerima pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu

- 1) Untuk mengetahui analisa masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo.
- 2) Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dialami pada saat menerima pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari adanya penelitian ini yaitu

- 1) Manfaat teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah kajian dan referensi mengenai pelayanan publik terutama kegiatan pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten

Sidoarjo.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan manfaat dan juga masukan mengenai pelayanan terutama pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tujuan dari dicantumkannya penelitian terdahulu ialah untuk menghindari plagiasi, sebagai pengarah dan pembeda, dan menjadi rujukan bagi penulis.

Perbedaan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya yaitu, 1) judul penelitian yang sedang dilakukan saat ini adalah “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo”, 2) pada penelitian kali ini penulis menggunakan teori manajemen pelayanan publik dimana penulis menggambarkan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta hambatan yang selama ini dirasakan sehubungan dengan upaya menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian yang dirasa relevan sebagai rujukan adalah

Table 2.1 - Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Judul & Sumber Publikasi	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	HANIFAH AZWAR, <i>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang)</i> Sosio e-kons, Vol. 11, No.3, Desember 2019, pp.259-267 e-ISSN: 2502-5449 p-ISSN: 2085-2266 DOI : 10.30998/sosiokons.v11i3.369	Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Kawasan industri Cikarang dilihat melalui2	Mixed metode (kualitatif dan kuantitatif)	Sebagian pengguna layanan merasa belum puas akan kinerja yang diberikan. mereka menilai perlu diadakannya peningkatan kinerja pelayanan terkait pelayanan BPJS Kesehatan bagi karyawan. Pelayanan yang perlu ditingkatkan

		aspek yaitu internal dan eksternal		<p>meliputi keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, penambahan kamar rawat inap, pelayanan dokter dan perawat terhadap pasien, ketersediaan obat dan fasilitas yang harus mencukupi, prosedur pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit, tercukupinya jumlah tenaga medis, keramahan pegawai, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kemampuan dokter dalam melakukan tindakan medis, sosialisasi kegiatan serta respon cepat petugas atas keluhan pasien.</p> <p>Dalam aspek eksternal pelayanan BPJS sebagian pelanggan belum puas atas pelayanan yang diberikan akan tetapi sebagian besar sudah menerima pelayanan dengan baik. Sedangkan dalam aspek internal masih ada kekurangan yang harus segera dievaluasi.</p>
2.	<p>AHMAD IZUDIN, <i>Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta</i> Jurnal Ilmu Administrasi Publik ISSN: 2541-2515(p), 2541-2035(e) Vol. 4 (1) 2019: p. 1-10</p>	<p>Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan mengukur tingkat IKM terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo</p>	<p>Metode survei dengan pengumpulan data menggunakan metode quota sampling</p>	<p>Sistem pelayanan di kantor kecamatan umbulharjo yogyakarta dinilai cukup baik. Menurut penelitian unsur persyaratan pelayanan sudah sesuai harapan. Dilihat dari nilai IKM sebesar 3,15 dengan nilai konversi IKM 78,75. Prosedur</p>

		Yogyakarta		<p>pelayanan mendapat nilai B pada nilai 3,12 dengan nilai konversi IKM 78. Akan tetapi beberapamasyarakat beranggapan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik.</p> <p>Kecepatan pelayanan oleh petugas juga mendapat predikat baik dengan nilai IKM 3,09 dan nilai konversinya 77,25. Namun ada beberapa hal yang perlu dievaluasi seperti target dan waktu kinerja. Keramahan dan kesopanan petugas juga tidak luput dari pantauan. Dipeoleh nilai IKM sebesar 3,12 dan konversinya sebesar 78 dari data tersebut dapat dikatakan bahwa keramahan dan kesopan masuk kategori baik.</p>
3.	<p>YAYAT RUKAYAT, <i>Kualitas Pelayanan Publik</i> <i>Bidang Administrasi</i> <i>Kependudukan di Kecamatan</i> <i>Pasirjambu</i> Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No. 2 Tahun Xi Juni 2017</p>	<p>Kualitas dan kendala pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pasirjambu</p>	<p>Metode kualitatif</p>	<p>Menurut penelitian kualitas layanan dilihat dari 5 aspek yaitu 1) bukti fisik, bagian kantor pelayanan masih diperlukan peningkatan fasilitas sarana dan prasana sesuai dengan prinsip pelayanan. 2) keandalan, masyarakat merasa puas karena prosedur yang diberikan mudah asalkan persyaratan dan kelengkapan berkas memenuhi syarat. Hal tersebut mempengaruhi waktu kerja. 3) daya</p>

				<p>tanggap sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dibuktikan dengan adanya penjelasan detail jika ada masyarakat yang kurang paham dan kesulitan. 4) jaminan, berdasarkan pernyataan informan, kemanan di kantor kecamatan pasirjambu sudah cukup baik karena adanya penjagaan dari satpol pp. 5) empati, petugas sangat peduli terhadap masyarakat. Masyarakat menilai bahwa kepedulian petugas sangat baik dan siap sedia apabila ada masyarakat yang kesulitan dalam proses mengurus administrasi kependudukan. Sedangkan untuk kendalanya meliputi SDM yang kurang memadai, masyarakat yang kurang paham akan persyaratan pendukung, serta sarana dan prasarana yang kurang mendukung.</p>
--	--	--	--	---

Sumber : Data Sekunder Diolah

2.2 Kebijakan Publik

Kebijakan adalah rancangan dan asas yang menjadi ikhtisar dan asal dari sebuah rencana dalam implementasi sebuah pekerjaan, kepemimpinan, dan kegiatan, pemberitahuan tentang cita-cita, tujuan, prinsip dan arahan untuk mencapai sebuah target (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

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

Ada 2 karakter dari kebijakan publik menurut Nugroho yaitu (Taufik 2014:4)

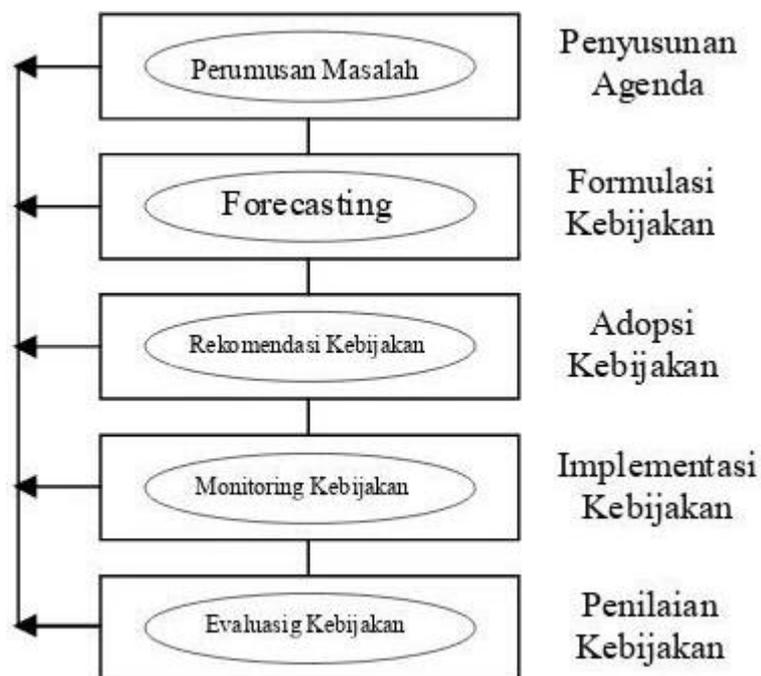
- 1) Kebijakan publik adalah hal yang mudah dimengerti karena tujuannya adalah untuk mencapai target.
- 2) Kebijakan publik adalah hal yang mudah ditakar sebab memiliki takaran yang jelas dalam hal mencapai harapan yang telah dibangun.

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

2.2.1 Proses Kebijakan Publik

Dibawah ini adakah gambar dari proses kebijakan publik menurut William N. Dunn (Taufik 2014:16)

Gambar 2.1 - Proses Kebijakan



Sumber : Taufik (2014:16)

Berdasarkan gambar diatas, hal yang dilakukan pada saat melakukan proses kebijakan publik adalah 1) perumusan masalah atau agenda setting yaitu memaparkan informasi tentang keadaan yang menjadi biang masalah, 2) *forecasting* atau formulasi kebijakan yaitu memaparkan tentang akibat yang ditimbulkan di masa depan, 3) rekomendasi kebijakan atau adopsi kebijakan yaitu memaparkan informasi tentang manfaat serta memberikan anjuran dalam melaksanakan kebijakan, 4) monitoring kebijakan atau implementasi kebijakan

merupakan pemberian informasi mengenai dampak kebijakan pada masa lalu sejak diterapkannya kebijakan serta pada saat sekarang termasuk juga hambatan-hambatan yang dialami, 5) terakhir evaluasi kebijakan atau penilaian merupakan kegiatan tentang penilaian kinerja kebijakan terkait.

Sedangkan proses kebijakan menurut Ripley adalah (Taufik 2014:18)

- 1) Menyusun agenda seting dengan memperhatikan 3 hal, yaitu pandangan *stakeholders*, membuat batasan masalah, dan memobilisasi dukungan.
- 2) Mengumpulkan dan menjabarkan mengenai hal-hal yang berhubungandengan masalah.
- 3) Membangun dukungan sumber daya dan pengaturan organisasi pembuat kebijakan.
- 4) Terakhir adalah evaluasi kinerja, termasuk evaluasi kegiatan dan akibatyang ditimbulkan.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan pemerintah untuk masyarakat. Dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Dalam arti lain pelayanan publik merupakan pelayanan oleh negara sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan.

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

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

Fokus atau pandangan yang mengarah pada pengertian diatas memiliki kesamaan, yaitu sama-sama memberikan pelayanan dari pemerintah untuk masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditentukan sebelumnya. Pelayana publik harus mengacu dan di dukung oleh undang-undang maupun regulasi agar mampu menjadi acuan dalam menyelenggarakannya. Selain pemerintah, swasta juga dimungkinkan menjadi pemberi pelayanan publik.

Problematika yang sering dihadapi adalah bagaimana mewujudkan perbaikanpenyelenggaraan sebagai bentuk pemenuhan tuntutan kebutuhan dan pengembangan kondisi. Fitzsimmons dan Fitzsimmons ada 5 indikator pelayanan publik, yaitu 1) *reability*, ditandai dengan pemberian pelayanan secara benar dan tepat sasaran; 2) *tangible*, ditandai dengan penyediaan sumber daya; 3) *responsiveness*, ditandai dengan adanya keinginan untuk melayani secara tepat

dan baik; 4) *assurance*, ditandai dengan tingkat etika dan moral yang diberikan selama melayani masyarakat; 5) *empaty*, ditandai dengan tingkat kemauan sang pemberi pelayanan dalam mencari tahu tentang kebutuhan dan keinginan konsumen. (Sinambela 2008:7)

2.1.1 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus dilakukan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu

- 1) Sederhana, mudah dimengerti dan diikuti, memiliki prosedur yang jelas, biaya yang mudah terjangkau bagi segala kalangan, bisa dilaksanakan dengan gampang, dan mudah diukur.
- 2) Partisipatif, dalam penyusunannya melibatkan masyarakat dan pihak-pihak terkait agar mendapatkan kesepakatan bersama secara mufakat.
- 3) Akuntabel, segala hal yang berurusan dengan pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus dievaluasi guna meningkatkan kualitas dan inovasi.
- 5) Transparansi, sudah sepatutnya standar pelayanan harus mudah diakses bagi seluruh masyarakat.

- 6) Keadilan, standar pelayanan harus diberikan tanpa terkecualidan mampu menjangkau seluruh masyarakat.

2.3.1 Asas Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2004 asas-asas yang dimiliki demi menjalankan pelayanan yang baik adalah

- 1) **Transparansi**
Pelayanan harus terbuka dan mudah dijangkau semua kalangan.
- 2) **Akuntabilitas**
Mampu dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) **Kondisional**
Pelayanan sesuai dengan kondisi dan kesanggupan petugas dan masyarakat penerima layanan.
- 4) **Partisipatif**
Mengajak masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak**
Tidak ada pelayanan tebang pilih atau diskriminasi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Hak dan kewajiban masing-masing pihak harus terpenuhi.

2.4 Pelayanan Kesehatan

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

1. Kesehatan dasar yang berhubungan dengan adanya sumber daya sosial seperti dokter, obat, perawat, klinik, maupun penyaluran sumber daya sosial ekonomi seperti Pendidikan, air, dan persediaan makanan.
2. Pelayanan kesehatan dasar mempunyai pusat perhatian terhadap adanya kepastian bahwa sumber daya kesehatan dan sosial telah tersebar rata.
3. Kesehatan merupakan bagian terpenting dari pembangunan secara menyeluruh. Factor-faktor yang mempengaruhinya adalah factor social, budaya, dan ekonomi.
4. Mutu kesehatan yang baik berasal dari terlibatnya banyak penduduk, layaknya perorangan, keluarga, dan masyarakat dalam pengambilan Tindakan dengan cara menerapkan perilaku sehat dan lingkungan yang sehat pula.

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

- a. Adanya rasa empati dan menghargai dari pasien kepada pemberi pelayanan.
- b. Keprofesionalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari.
- c. Kemampuan administrator pelayanan dalam mengatur segala hal yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan.

2.5 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan suatu inti dari administrasi. Menurut Gibson, Donnelly dan Ivancevich dalam Ratminto dalam bukunya Manajemen Pelayanan (2005:1) manajemen adalah proses yang dilakukan individu atau kelompok untuk mengkoordinasikan macam-macam aktivitas untuk mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai apabila tujuan itu dicapai secara individu.

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

Manajemen pelayanan yang baik akan memengaruhi kualitas pelayanannya, dan manajemen pelayanan yang buruk akan menimbulkan dampak yang buruk pula. Keburukan dari manajemen pelayanan akan menimbulkan rendahnya tingkat kredibilitas masyarakat terhadap penyedia layanan. Objek dari manajemen pelayanan ialah pelayanan itu sendiri. Maka dari

itu, jika objeknya bagus maka hasilnya pun bagus. Dalam Hasibuan (2009:3) disebutkan bahwa manajemen itu sangat penting karena :

- 1) Perlunya pembagian tugas, pekerjaan dan tanggungjawab agar pekerjaan yang berat bisa selesai dengan efektif.
- 2) Hasil yang baik akan diperoleh jika menerapkan manajemen dengan baik pula.
- 3) Daya guna dan seluruh potensi akan berjalan baik apabila manajemen yang dijalankan sesuai.
- 4) Dengan menjalankan manajemen yang baik maka pemborosan akan berkurang.
- 5) Menerapkan 6M (*man, money, methods, machine, materials, market*) dalam prosesnya agar tujuan tercapai.
- 6) Manajemen sebagai acuan untuk pertumbuhan dan kemajuan.
- 7) Tujuan akan tercapai dengan adanya manajemen.
- 8) Manajemen adalah sebuah ide dan aksi.
- 9) Manajemen selalu dibutuhkan dimanapun dan dalam kondisi apapun.

2.6 Kualitas Layanan

Parsu atau Parasuraman adalah seorang Professor dan Ketua James W. McLamore dalam pemasaran di Universitas Miami. Parasuraman telah mengembangkan konsep yang disebut *Servqual (Service Quality)* atau bisa disebut sebagai Kualitas Pelayanan Jasa. Berdasarkan asumsi Parasuraman kualitas layanan adalah perbandingan antara Harapan (*Expectation*) konsumen dengan Kinerja (*Performance*) penyedia layanan.

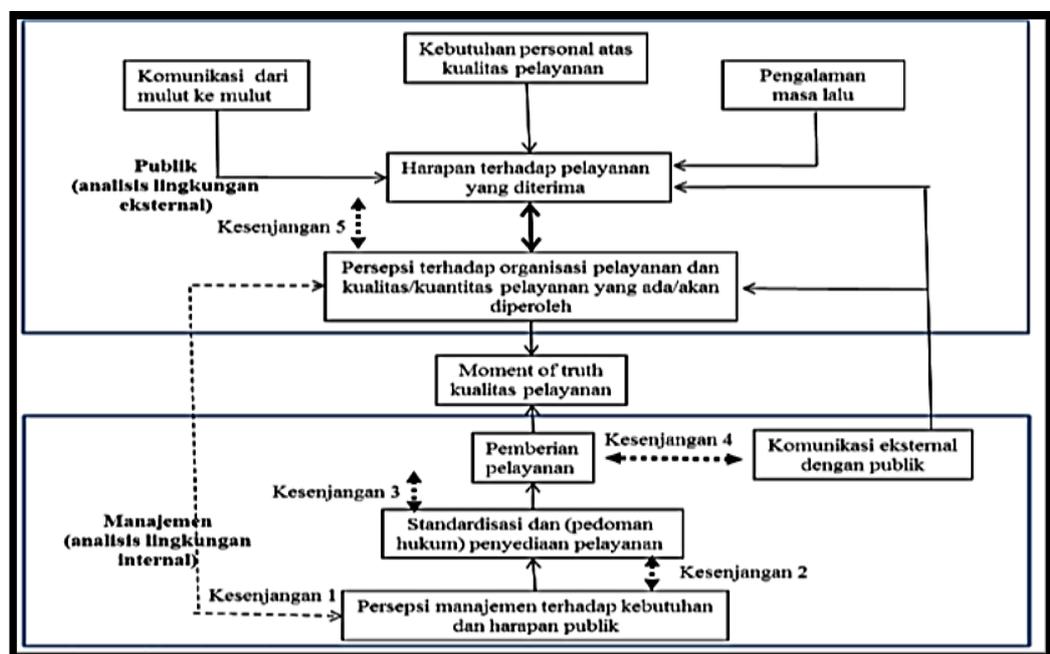
Menurut Lewis and Booms 1983 *service quality* adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemukan kecocokan dengan impian konsumen. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melaksanakan kompromi dengan impian konsumen melalucara yang konsisten dan sistematis.

Sedangkan definisi menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) kualitas layanan

merupakan tingkat keungulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keungulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dibawah ini merupakan alur pikir teori conceptual model of service quality

Gambar 2.2 - Alur Pikir Service Quality



Sumber : Amirul Mustafa, dkk (2019:43)

Dari gambar tersebut, bisa dilihat bahwa ada 5 kesenjangan atau *gap* yang terjadi, yaitu

- 1) *Gap* 1 yaitu persepsi manajemen, *gap* antara impian atau keinginan konsumen dengan persepsi manajemen lembaga penyelenggara pelayanan tentang kinerja yang perlu diberikan. Merupakan *gap* antara harapan pelanggan versus persepsi manajemen.

- 2) *Gap 2* yaitu persepsi kualitas yang merupakan *gap* antara persepsi manajemen versus spesifikasi kualitas pelayanan, adalah *gap* yang terjadi atas persepsi manajemen terkait kebutuhan konsumen dan spek kualitas pelayananyang harus diberikan.
- 3) *Gap 3* adalah penyelenggaraan pelayanan, yakni *gap* antara spek kualitas pelayanan dan pelayanan riil yang diberikan oleh penyedia pelayanan.
- 4) *Gap 4* yaitu komunikasi pasar yang merupakan *gap* antara penyelenggaraan pelayanan riil yang diberikan oleh penyedia layanan dan komunikasi eksternal atau komunikasi pasar tentang pelayanan.
- 5) *Gap* yang terakhir adalah tentang kualitas pelayanan, ialah *gap* antara kualitas yang diterima konsumen dalam pelayanan yakni fungsi besaran dan arah kualitas pelayanan yang dibutuhkan dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Skala *servqual* bertujuan untuk mengukur angka harapan dan persepsi konsumen, dan kesenjangan (*gap*). Apabila layanan diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan baik. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dianggap ideal. Namun sebaliknya apabila pelayanan yang diterima kurang baik maka *impactnya* pun buruk. Baik buruknya sebuah pelayanan tergantung kepada penyedia pelayanan itu sendiri.

2.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada mulanya Parasuraman hanya merumuskan 5 kategori teori dimensi pelayanan. Lalu setelah melewati diskusi panjang akhirnya 5 kategori teori tersebut berkembang menjadi 10 kategori yang disebut “*Service Quality Determinants*”.

Berikut ini adalah 10 kategori tersebut

- 1) *Tangibles* merupakan tampilan dari pelayanan itu sendiri, meliputi
 - Sarana dan prasarana
 - Fasilitas yang mendukung penampilan kerja
 - Teknologi yang mumpuni
- 2) *Reability* adalah konsistensi kinerja dan kehandalan atau bisa disebut ketepatan kerja meliputi
 - Keserasian antara pedoman kerja dan implementasinya
 - Penyimpanan data/arsip dengan benar sesuai
 - Ketepatan jadwal penyelesaian
 - Ketepatan dalam proses pengolahan data, merespon keluhan, dll.
- 3) *Responsiveness* ialah kemauan dan kesiapan penyedia layanan dalam melaksanakan tugasnya meliputi
 - Mengirim dan menerima dokumen dengan segera
 - Menanggapi secara tepat dan cepat
 - Memenuhi kesepakatan konsumen dengan tepat
- 4) *Competence* adalah mampu menguasai apa yang dibutuhkan konsumen sehingga pelaksanaan pelayanan berjalan sebagaimana mestinya meliputi
 - Pengetahuan dan keahlian dalam kontak personil
 - Pengetahuan dan keahlian dalam melaksanakan tugasnya
 - Kemampuan riset untuk melakukan pengembangan pelayanan
- 5) *Access* merupakan jalan yang mempermudah untuk memperoleh pelayanan meliputi
 - Lokasi yang mudah dijangkau semua kalangan
 - Waktu antri yang tidak terlalu lama
 - Komunikasi yang mudah misalnya telp, email, Instagram
 - Jam operasional yang berlaku pada jam kerja saja
- 6) *Courtesy* artinya kesopanan dan keramahtamahan penyedia layanan dalam melakukan pelayanan meliputi
 - Sikap sopan dan santun penyedia layanan
 - Sikap rispek terhadap konsumen
 - Atensi khusus diberikan agar konsumen puas
- 7) *Communication* merupakan kemampuan dalam menyampaikan informasi terkait pelayanan terhadap konsumen meliputi
 - Penyampaian menggunakan bahasa yang mudah dipahami konsumen

- Menerima kritik, saran, dan keluhan konsumen
 - Menjelaskan segala informasi penting sesuai kebutuhan konsumen
- 8) *Credibility* adalah sebuah kepercayaan yang diberikan konsumen kepada penyedia layanan meliputi
- Kejujuran yang diberikan oleh perusahaan
 - Transparansi pelayanan
- 9) *Security* artinya perlindungan penyedia layanan terhadap resiko kehilangan atau kerusakan dokumen konsumen meliputi
- Rahasia dan privasi dokumen konsumen
 - Keamanan fisik dan finansial
 - Minim resiko dan keraguan
- 10) Terakhir adalah *understanding the customer* yaitu usaha untuk mengerti apa kebutuhan konsumen meliputi
- Memberikan pelayanan ekstra demi kenyamanan konsumen
 - Memahami kebutuhan konsumen

Brady dan Cronin (2001:37) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama kualitas pelayanan sebagai berikut

- 1) Kualitas interaksi yang diukur berdasarkan sikap, perilaku, dan keahlian penyedia layanan.
- 2) Kualitas lingkungan, diukur berdasarkan desain, faktor sosial, dan ambient conditions.
- 3) Kualitas hasil, diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.

Pada dasarnya pelayanan hanya membutuhkan komitmen dan keyakinan dari penyedia jasa. Semua pegawai yang berhubungan dengan pelayanan musti menganggap dirinya sebagai ikon atau maskot dari perusahaan itu sendiri.

2.6.2 Karakteristik Kualitas Layanan

Karakteristik kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi 4 kelompok yaitu (Tjiptono, 2004:22)

1) *Intangibility*

Jasa yang tidak dapat dilihat tapi bisa dirasakan. Di dalam *intangibility* terdapat *experience quality* dan *credence quality*, yaitu karakteristik yang hanya dinilai konsumen setelah menerima pelayanan. Misalnya kualitas, efisiensi dan kesopanan. Sedangkan *credence quality* adalah sebuah aspek yang sulit dievaluasi, misalnya peningkatan kemampuan seseorang setelah mengikuti pelatihan tertentu.

2) *Inseparability*

Barang diproduksi terlebih dahulu, dijual kemudian dikonsumsi. Sedangkan jasa dijual terlebih dahulu, diproduksi baru kemudian dikonsumsi. Maka efektifitas individu dalam menyampaikan jasa adalah unsur penting dalam pendistribusian jasa.

3) *Variability*

Jasa bersifat variabel, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut berasal. Hal tersebut terjadi karena jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya.

4) *Perishability*

Jasa adalah komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Bila suatu jasa tidak dimanfaatkan maka akan hilang atau expired.

2.7 Kepuasan Pelanggan (Customers Satisfaction)

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

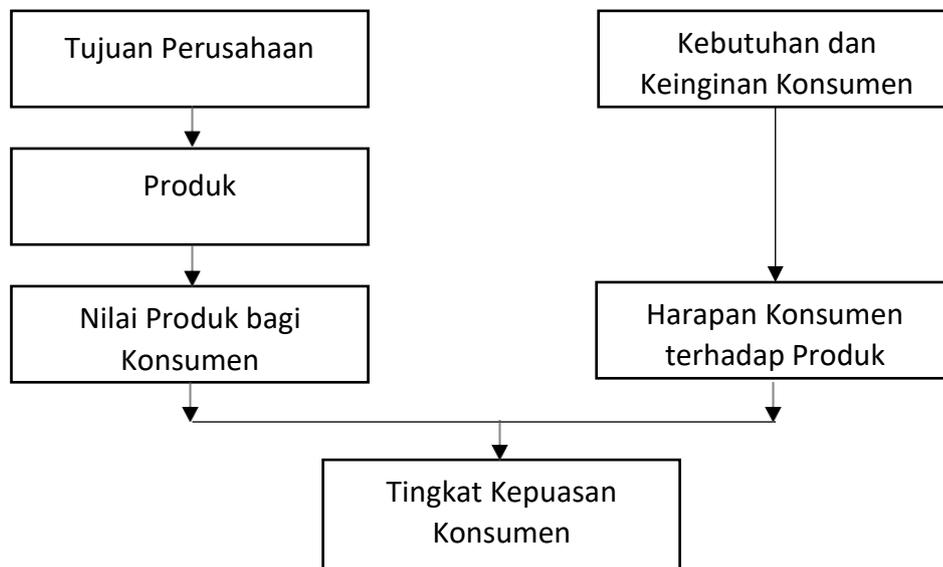
Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan konsumen. Bila kinerja lebih rendah daripada harapan konsumen maka konsumen tidak puas, sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan maka konsumen merasa puas. (Kotler 1997:10)

Sedangkan menurut Wilkie (1990) kepuasan pelanggan ialah suatu tanggapan emosional evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

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

Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang prinsipil yang harus dipenuhi dalam proses mempertahankan konsumen dan membentuk loyalitas konsumen pada produk maupun jasa yang diberikan perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka dibuat konsep kepuasan pelanggan sebagai berikut

(Tjiptono 2002:25)



Gambar 2.3 - Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Tjiptono (2002:25)

Untuk mengevaluasi kepuasan, menurut Gratin dan Lovelock konsumen pada umumnya mengacu pada faktor yang meliputi : 1) kinerja (*performance*), 2) ciri atau keistimewaan (*features*), 3) keandalan (*reliability*), 4) kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), 5) daya tahan (*durability*), 6) pelayanan (*serviceability*), 7) kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Sedangkan untuk mengevaluasi kualitasnya, konsumen lebih banyak melihat faktor dari bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

2.6.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya pengukuran kepuasan pelanggan dapat diukur dengan

berbagai macam metode dan teknik. Menurut Tjiptono (2002:34) ada 4 metode dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu

- 1) Sistem keluhan dan saran. Setiap organisasi memberikan kesempatan yang luas kepada konsumen untuk menyampaikan saran, pendapat, keluhan bahkan kritik. Masukan tersebut bisa menjadi tolak ukur sebuah evaluasi organisasi sehingga perusahaan mengetahui apa yang harus ditingkatkan atau diperbaiki. Sayangnya metode ini bersifat pasif sehingga sulit mendapatkan apa yang diharapkan seperti penjelasan diatas.
- 2) Ghost shopping. Metode yang menggunakan orang sebagai konsumen perusahaan pesaing. Mereka berperan sebagai pelanggan yang menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing. Mereka juga mengamati bagaimana cara perusahaan pesaing melayani konsumen.
- 3) Lost customer analysis. Menghubungi kembali konsumen yang sudah berpindah haluan. Hal tersebut dilakukan agar perusahaan bisa mengetahui kekurangan sehingga proses evaluasi bisa maksimal. Dengan demikian perusahaan dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan.
- 4) Survei kepuasan konsumen. Dengan adanya survei perusahaan bisa mendapatkan feedback secara langsung. Pada umumnya banyak penelitian yang menggunakan survei baik melalui pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

2.6.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan beberapa cara dibawah ini yaitu (Tjiptono 2002:35)

- 1) Pengukuran dilakukan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan dengan 5 skala yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan dan merasakan (derived dissatisfaction).
- 3) Responden diminta untuk menuliskan keluhan dan sara yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan (problem analisis).
- 4) Responden diminta untuk meranking berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan kinerja perusahaan (importance/performance ratings).

2.8 Dasar Hukum KIA

Dasar hukum diterbitkannya KIA adalah sebagai berikut

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak
- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah dirubah menjadi Undang-

Undang Nomor 24 Tahun 2013

- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identita Anak

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

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

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

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian kualitatif berkaitan dengan rumusan masalah dimana rumusan masalah dijadikan sebagai acuan dalam menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian dapat berubah-ubah tergantung dari penelitian di lapangan sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang mengikuti pola pikir yang empirik, dimana segala sesuatunya ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan di lapangan yang sebenarnya.

Fokus dari penelitian kali ini adalah penulis ingin mengetahui apakah pelayanan pembuatan KIA yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Prambon

Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dengan teori manajemen pelayanan publik yang penulis terapkan, yaitu implementasi kegiatan, koordinasi pelayanan, dan menyelesaikan segala bentuk pelayanan dengan baik dan ramah. Untuk itu penulis menggunakan 5 indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons yaitu 1) *Tangibles* (Bukti Langsung); 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap); 3) *Assurance* (Jaminan); 4) *Reability* (Keandalan); Dan 5) *Empathy* (Empati).

Penulis ingin tahu apakah yang menjadi hambatan atau kesulitan dalam pelayanan tersebut dengan menggunakan cara sistem keluhan dan survei kepuasan konsumen. Apabila sudah menemukan titik terang dari permasalahan tersebut penulis berharap instansi bisa terbantu dan mampu melakukan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

3.3 Sampling dan Informan Penelitian

Sampling dalam penelitian empirik berguna sebagai proses pemilihan atau penentuan sampel (contoh). Data atau informasi harus ditelusuri seluas-luasnya sesuai dengan keadaan yang ada. Dengan demikian peneliti mampu mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara utuh (Burhan Bungin 2012:53).

Menurut Sugiyono penelitian kualitatif biasanya menggunakan teknik sampling *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlah hanya sedikit namun lama-lama menjadi besar (Sugiyono

2009:300).

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

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

Table 3.2 - Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Petugas pelayanan	1
2.	Warga kecamatan prambon	5

Sumber : Data Primer

3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang sering digunakan pada penelitian kualitatif adalah teknik pengamatan atau observasi, wawancara secara langsung, dokumentasi dan catatan lapangan. Teknik pengumpulan data dapat disesuaikan

dengan situasi keadaan tempat penelitian.

1) Pengamatan atau observasi

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

2) Wawancara

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

3) Dokumentasi

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

melakukan magang di Kantor Kecamatan Prambon.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi yang peneliti ambil berada di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo. Penulis mengambil lokasi tersebut karena penulis pernah magang selamasatu bulan dan pastinya penulis ikut langsung merasakan atmosfer dan berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan serta penulis berkesempatan menjadi petugas pelayanan.

3.6 Prosedur Analis Data

Menurut Bogdan dan Biken analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memilah, mensintetiskan, mencari, dan menemukan pola, menemukan sesuatu yang paling penting dan yang dipelajari, dan memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Lexy Moleong 2005:248).

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

1) Pengumpulan data

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

2) Reduksi data

Setelah data-data dikumpulkan langkah selanjutnya adalah merangkum poin- poin yang menurut penulis penting. Hal tersebut berguna untuk memudahkan penulis dalam mengumpulkan data-data selanjutnya dan apabila masih ada yang perlu dicari maka penulis tidak akan kesulitan.

3) Penyajian data

Data yang sudah dikumpulkan lalu disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, flowchart, dsb. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah uraian yang bersifat naratif.

4) Penarikan kesimpulan

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

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

Table 4.3 - Daftar Desa di Kecamatan Prambon

	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah (km ²)	Ketinggian Wilayah (m)	Jarak Kecamatan (km)
1	Bendotretak	199,5	7,00	5,84%
2	Bulang	186,4	7,00	5,45%
3	Bulang	126,5	7,00	3,70%
4	Gampang	91,6	7,00	2,68%
5	Gedangrowo	159,2	7,00	4,66%
6	Jati Alun-Alun	168,4	7,00	4,93%
7	Jatikalang	176,6	7,00	5,17%
8	Jedongcangkring	202,8	7,00	5,93%
9	Kajartengguli	112,3	7,00	3,29%
10	KedungKembar	209,3	7,00	6,12%

11	Kedungsugo	285,7	7,00	8,36%
12	Kedungwonokerto	221,3	7,00	6,47%
13	Pajangkungan	137,4	7,00	4,02%
14	Prambon	196,3	7,00	5,74%
15	Simogirang	227,9	7,00	6,67%
16	Simpang	143,9	7,00	4,21%
17	Temu	85,4	7,00	2,50%
18	Watutulis	112,3	7,00	3,29%
19	Wirobiting	158,1	7,00	4,63%
20	Wonoprintahan	217	7,00	6,35%

Sumber : Badan Pusat Statistik Sidoarjo

Kantor Kecamatan Prambon mempunyai visi “Mewujudkan Pelayanan Umum Pada Masyarakat Secara Prima” dengan motto “Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin. Hari esok harus lebih baik dari hari ini”. Sedangkan misi dari Kantor Kecamatan Prambon yaitu

- 1) Memberikan pelayanan pada masyarakat secara professional.
- 2) Memberikan pelayanan pada masyarakat secara cepat dan tepat.
- 3) Memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- 4) Memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP).

Ada beberapa pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh Kantor Kecamatan Prambon, diantaranya yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah Keluar, Surat Pindah

Masuk Atau Datang, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Kartu Pencari Kerja (AK-1), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Legalisir Dokumen, Surat Keterangan Ahli Waris, Penerbitan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian, Penerbitan Surat Dispensasi Nikah, Penerbitan Surat Pengumuman Perkawinan, Penerbitan Surat Induk Kesenian, serta Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kantor Kecamatan Prambon terbagi dalam beberapa bidang antara lain : Camat, Sekertaris Camat, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Kepala Seksi Perekonomian, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, dan Kepala Seksi Pembangunan.

Kewenangan Camat Prambon dalam melaksanakan tugasnya adalah sebagai berikut

- 1) Kewenangan dalam memberikan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 2) Kewenangan dalam memberikan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)
- 3) Legalisasi Salinan Dokumen Kependudukan
- 4) Kartu ketenagakerjaan (AK I, AK II, AK III, AK IV, dan AK V)
- 5) Kewenangan dalam memberikan rekomendasi penutupan atau penggunaan jalan local/desa

- 6) Kewenangan dalam memberikan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro
- 7) Kewenangan dalam memberikan Ijin Gangguan (HO) Usaha Mikro
- 8) Kewenangan dalam memberikan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Usaha Mikro

Kantor Kecamatan Prambon merupakan perangkat atau pelaksana dari pemerintah daerah yang diberikan kewenangan oleh kepala daerah untuk melaksanakan tugas dan fungsi administratif serta fungsi pengkoordinasian pemerintah kelurahan sesuai dengan wilayah kerja.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Desa atau Kelurahan. Berdasarkan Undang-Undang ini, secara filosofis otonomi daerah dan desentralisasi bertujuan untuk demokrasi dan kesejahteraan. Untuk demokrasi, pertanyaannya adalah bagaimana menjadikan Pemerintah Daerah sebagai instrumen pendidikan politik di tingkat lokal atau daerah untuk mendukung proses demokratisasi menuju masyarakat madani (*civil society*). Sedangkan untuk kesejahteraan, pertanyaan bertumpu pada bagaimana menjadikan Pemerintah Daerah sebagai instrumen untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat atau penyediaan layanan publik secara efisien dan efektif. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka 28 mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan

penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (good governance). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah keniscayaan bagi Daerah kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada Daerah, Pemerintah berharap pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Ketika manajemen pelayanan diserahkan ke Daerah, kesempatan warga untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan seharusnya menjadi semakin terbuka. Warga harus dapat dengan lebih mudah mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan.

Mereka harus dapat menyampaikan aspirasinya (local voice) kepada rezim pelayanan. Mekanisme penyampaian keluhan harus dikembangkan di setiap satuan birokrasi pelayanan dan birokrasi wajib menindaklanjuti keluhan yang disampaikan warga penggunanya. Untuk mengawasi praktik penyelenggaraan pelayanan di Daerah Kabupaten/Kota, Gubernur sebagai Wakil Pusat melakukan supervisi atas pelayanan publik di wilayahnya.

Bangunan Kantor Kecamatan Prambon berbentuk leter U dan ditengahnya terdapat pendopo yang bisa digunakan untuk pertemuan, seminar, bahkan pelatihan. Terdapat 9 kantor bagian, 1 kantor pelayanan, 2 toilet, 1 aula dalam, dan 1 musholla. Untuk memperindah tampilan, disana terdapat aquarium dan air mancur yang memberi kesan asri. Di setiap ruangan sudah dilengkapi dengan pendingin/AC dan terdapat WIFI gratis untuk masyarakat yang ingin memanfaatkannya. Setiap ruangan di desain nyaman mungkin agar pegawai juga betah. Fasilitas yang ada juga mumpuni, seperti komputer, laptop, mesin-mesin print dan fotokopi, serta ATK pun lengkap tersedia.

Ada tata tertib dan kode etik yang wajib dipatuhi oleh pegawai

A. Tata Tertib

- 1) Pelayanan dilaksanakan 5 (lima) hari kerja : Senin – Kamis pukul 08.00 – 15.00 WIB dan Jum'at pukul 08.00 – 11.30 WIB
- 2) Wajib hadir 30 menit sebelum pelayanan dimulai
- 3) Wajib menggunakan seragam
- 4) Wajib memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan santun

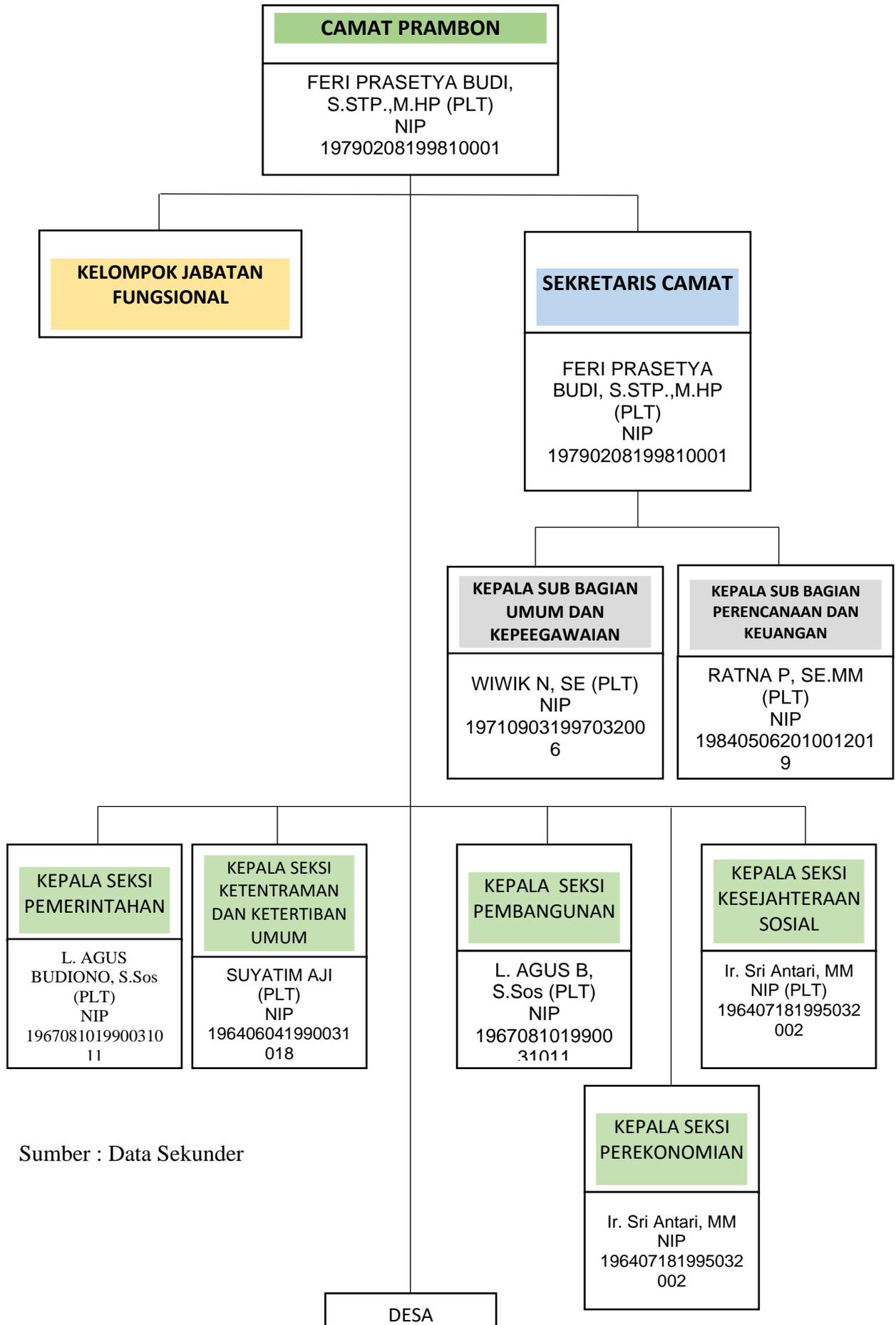
- 5) Ruang harus senantiasa rapi dan bersih
- 6) Menjaga ketertiban dan kebersihan

B. Kode Etik

Kode etik pelayanan di lingkungan Kantor Kecamatan Prambon

- 1) Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
- 2) Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif
- 3) Berpakaian sopan dan rapi
- 4) Menjaga tingkah laku, ucapan, dan perbuatan
- 5) senantiasa berfikir positif, kreatif, responsive, dan inovatif
- 6) Selalu datang tepat waktu
- 7) Profesionalisme dan selalu berusaha untuk mencapai hasil yang terbaik bagi masyarakat

Gambar 4.4 - Struktur Organisasi Kecamatan Prambon



Sumber : Data Sekunder

4.2 Hasil Temuan Penelitian

KIA menurut Permendagri No. 2 Tahun 2016 merupakan identitas resmi seorang anak sebagai tanda bukti bahwa anak tersebut belum atau kurang dari 17 tahun serta belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Gambar 4.5 - Kartu Identitas Anak



Sumber : Data Primer

Untuk anak yang berusia 0-5 tahun KIA diterbitkan bersamaan dengan akta kelahiran dan tanpa menggunakan foto. Sedangkan untuk usia diatas 5 tahun sampai 17 tahun kurang 1 hari KIA menggunakan foto. Masa berlaku KIA untuk anak dibawah 5 tahun adalah selama 5 tahun, sedangkan untuk anak diatas 5 tahun KIA berlaku selama anak berusia 17 tahun kurang sehari.

Kartu Identitas Anak merupakan merupakan suatu upaya pemerintah buat memenuhi kewajibannya dalam memberikan identitas kependudukan kepada semua penduduk masyarakat negara Indonesia yg berlaku secara konstitusional menjadi upaya perlindungan serta pemenuhan hak masyarakat negara. Kartu

Identitas Anak diperuntukan bagi anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum berkawin, serta tak memiliki identitas penduduk yg berlaku secara nasional serta terintegrasi menggunakan Sistem berita dan Administrasi Kependudukan. Tujuan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 2 Permendagri 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yaitu bahwa Pemerintah menerbitkan KIA bertujuan untuk mempertinggi pendataan, proteksi serta pelayanan publik serta menjadi upaya menyampaikan proteksi serta pemenuhan hak konstitusional masyarakat negara. Manfaat KIA antara lain ialah buat memenuhi hak anak, buat persyaratan mendaftar sekolah, buat bukti diri anak sebagai data identitas ketika membuka tabungan atau menabung pada bank, pula berlaku buat proses mendaftar BPJS serta lainnya.

Hak atas identitas adalah hak setiap masyarakat Negara Indonesia tidak terkecuali anak. identitas anak wajib diberikan sejak dia dilahirkan ke dunia. Upaya mewujudkan identitas anak diusahakan oleh Pemerintah menggunakan menerbitkan akta kelahiran. Akta kelahiran yang dikeluarkan oleh Pemerintah melalui Dinas Catata Sipil dewasa ini dirasa belum bisa menyampaikan proteksi yang seutuhnya bagi anak sehingga ada kebijakan baru dari Menteri dalam Negeri Republik Indonesia buat menyampaikan KIA yang kehadirannya diharapkan semakin memperkuat adanya Akta Kelahiran Anak. Kebijakan tersebut dituangkan pada Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia angka 2 Tahun 2016 wacana Kartu Identitas Anak.

Kepemilikan Kartu Identitas Anak ialah suatu bentuk pencatatan data diri atau ciri-ciri dari seseorang anak, selain kepemilikan Akta Kelahiran sebagai bukti resmi bahwa anak tadi merupakan warga Negara Indonesia dan menjadi bentuk kewajiban yang dilaksanakan oleh negara dalam hal pemenuhan hak anak buat memperoleh pelayanan fasilitas umum dengan baik. Kartu Identitas Anak jua merupakan bagian dari hak atas identitas yang termasuk dalam bentuk pengakuan negara terhadap eksistensi asal seorang warga negara. Hak Anak mempunyai posisi khusus dalam Undang-Undang atas kelangsungan hidup, tumbuh, berkembang serta hak buat mendapatkan suatu perlindungan. Anak merupakan tunas, potensi serta generasi muda penerus perjuangan bangsa, dan memiliki kiprah strategis serta mempunyai karakteristik serta sifat khusus yang menjamin kelangsungan keberadaan bangsa serta negara pada masa depan.

KIA diklaim penting mengingat sampai kini tidak ada kartu identitas bagi anak, walaupun anak tersebut sudah memiliki akte kelahiran serta atau tentunya mempunyai kartu pelajar tetapi belum terdapat angka identitas kependudukan bagi anak. Hal ini yang mendorong pemerintah buat membuat acara terkait identitas anak. Pemerintah sudah mengesahkan pemberlakuannya melalui regulasi yang terdapat dalam Permendagri Nomor 2/2016. Kebijakan KIA termasuk salah satu pelayanan publik yaitu bagian berasal Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil pada pendataan penduduk spesifik anak-anak. dengan adanya Kartu Identitas Anak penting bagi perlindungan hukum bagi anak tersebut, ada manfaat yang diperoleh asal KIA ini. Selain itu peraturan ini jua diterbitkan menjadi bentuk kewajiban pemerintah buat menyampaikan identitas kependudukan kepada semua

penduduknya yang berlaku secara nasional. Orang tua dapat mengajukan permohonan penerbitan KIA bagi anaknya pada rangka pendataan, perlindungan serta pelayanan publik buat mewujudkan hak terbaik bagi anak itu sendiri.

Dibawah ini merupakan tabel jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo

Table 4.4 - Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Penduduk menurut jenis kelamin dan kelompok umur (Jiwa)								
	Laki-laki			Perempuan			Jumlah		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
0-4	96467	97875	99298	91191	92527	93852	187658	190402	193150
5-9	97321	98740	100171	91762	93103	94436	189083	191843	194607
10-14	89948	91262	92589	84690	85936	87173	174638	177198	179762
15-19	89086	90387	91699	86241	87503	88758	175327	177890	180457
Total	372822	378264	383757	353884	359069	364219	726706	737333	747976

Sumber : BPS Sidoarjo

Adapun persyaratan dalam pengurusan KIA adalah

- 1) Anak dibawah lima tahun
 - a. *Fotocopy* akta kelahiran dan menunjukkan akta kelahiran asli;
 - b. KK asli orang tua/wali; dan
 - c. KTP asli kedua orang tua/wali.

- 2) Anak usia 5- 17 tahun kurang sehari
- a. *Fotocopy* akta kelahiran dan menunjukkan akta kelahiran asli;
 - b. Kk asli orang tua/wali;
 - c. Ktp asli kedua orang tua/wali; dan
 - d. Pas photo berwarna ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar (background merah).

Adapun standar pelayanan Kecamatan Prambon terkait pembuatan KIA menurut Keputusan Camat Prambon Nomor SP/07/438.7.14/2021 Tentang KIA adalah sebagai berikut

Table 4.5 - Standar Pelayanan Pembuatan KIA

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form pengajuan KIA; 2. <i>Fotocopy</i> KK; 3. <i>Fotocopy</i> akte kelahiran; 4. Pas foto berwarna ukuran 3x4 untuk anak usia di atas 5 tahun; 5. <i>Fotocopy</i> KTP orang tua/wali;
2.	Prosedur/Mekanisme Pelayanan	1. Pemohon membawa form mengajukan KIA dan berkas pendukung.

		<p>2. Pemohon mengajukan berkas tersebut ke Kantor Kecamatan Prambon.</p> <p>3. Petugas melakukan validasi data, jika berkas lengkap dan valid maka akan segera di proses, sebaliknya jika berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan untuk dilengkapi.</p> <p>4. KIA jadi dan diserahkan kepada pemohon.</p>
3.	Waktu Penyelesaian	2 hari kerja
4.	Biaya Pelayanan	Pelayanan KIA tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan, saran dan masukan bisa melalui telfon (031) 8971008, melalui email atau secara langsung di meja pelayanan yang akan dimasukkan kedalam Buku Pengaduan</p> <p>1. Kotak Saran dibuka setiap hari di ruang pelayanan oleh Petugas Layanan Informasi. Pengaduan selanjutnya akan dicatat dalam Buku Pengaduan.</p>

		<p>2. Dari semua pengaduan yang masuk selanjutnya akan dilaporkan kepada bagian terkait.</p> <p>Kepala Subag menindaklanjuti pengaduan yang terjadi di lingkup unit kerjanya dan hasilnya dicatat dalam Buku Pengaduan pada kolom tindak lanjut.</p> <p>Selanjutnya tindak lanjut dan pelaporan tindak lanjut pengaduan mengacu pada Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PM-MR-05)</p> <p>Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan, setiap 3 (tiga) bulan sekali Petugas Layanan Informasi merekap data aduan untuk dimintakan persetujuan kepada Camat.</p>
--	--	---

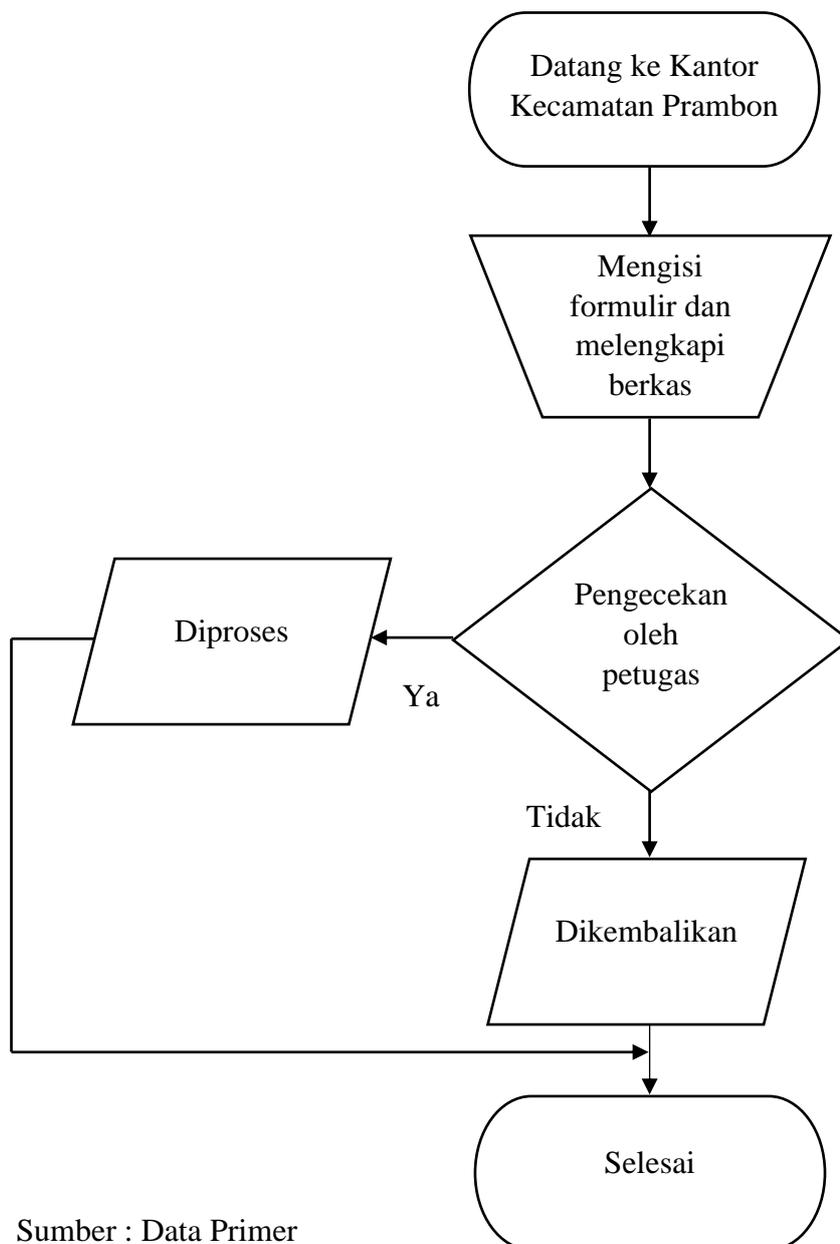
Sumber : Data Sekunder

Adanya standar pelayanan yang jelas mampu memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan KIA. Kemudahan tersebut diperoleh melalui keterbukaan informasi sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta

maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Berikut ini merupakan alur pengurusan KIA di Kantor Kecamatan Prambon

Gambar 4.6 - Flowchart Pengurusan KIA



Sumber : Data Primer

Penjelasan :

1. Datang ke Kantor Kecamatan Prambon dan mengambil nomor antrian.
2. Mengisi formulir dan melengkapi berkas.
3. Serahkan berkas untuk dicek oleh petugas.
4. Jika berkas lengkap maka akan langsung diproses, apabila berkas kurang maka harus dilengkapi
5. Selesai.

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

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

Dibawah ini merupakan SOP pelayanan KIA di Kantor Kecamatan

Prambon

Table 4.6 - SOP Pelayanan KIA

NO.	AKTIFITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU		
		PEMOHON	PETUGAS	PERSYARATAN DAN PERALATAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Menyerahkan berkas	Ya		<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy KK - Fotocopy Akte Kelahiran - Fotocopy KTP orang tua/wali - Foto 3x4 (untuk umur >5 tahun) - Map merah (untuk umur <5 tahun) dan map kuning (untuk umur >5 tahun) 	2 menit	
2.	Memeriksa kelengkapan berkas		Ya	Atk dan berkas KIA	5 menit	
3.	Input data		Ya	Komputer	5 menit	
4.	Mencetak KIA		Ya	Scanner, Komputer, Printer, Blanko KIA	10 menit	
5.	Menyerahkan KIA yang sudah jadi		Ya	KIA	2 menit	

Sumber : Data Primer

Pelayanan yang diberikan oleh petugas menjadi pertimbangan bagi pelanggan. Bukan hanya petugas saja, unit layanan baik sistem informasi yang memadai, ruangan yang memberikan rasa nyaman, maupun hal terkecil sekalipun seperti tersedianya permen gratis bagi pelanggan juga menjadi nilai plus yang bisa

memberikan kenyamanan pelanggan sehingga pelanggan betah menunggu dan mampu memberikan rasa percaya kepada petugas pelayanan.

Pelayanan KIA yang berorientasi terhadap kebanyakan ibu-ibu menyebabkan petugas harus lebih ekstra dalam memberikan pelayanan yang membuat pelanggan puas. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik supaya pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ekspektasi. Kebanyakan dari ibu-ibu enggan untuk antre lama karena banyak hal yang harus dikerjakan, misalnya saja pekerjaan rumah tangga. Hal itu membuat mereka memilih waktu lebih awal agar proses yang dikerjakan petugas lebih cepat. Karena menurut anggapan mereka datang lebih awal berpotensi belum ramai oleh pengunjung yang lain.

Adanya mesin antre yang berfungsi dengan baik memberikan efek yang baik pula. Dengan adanya mesin tersebut antrean menjadi lebih teratur dan tidak saling serobot. Sebelum mesin antre ini berfungsi, sering kali pengunjung tidak mengantre sesuai dengan urutannya. Jika ada tempat luang atau kosong mereka akan menyerobot masuk. Namun hal itu sudah tidak bisa terjadi lagi akibat sudah berfungsinya mesin antre tersebut.

Keterbukaan sistem informasi dan komunikasi memudahkan seluruh komponen baik petugas maupun pelanggan. Dengan adanya hal tersebut membuat hubungan antar keduanya menjadi bisa diandalkan. Petugas dan pelanggan sama-sama membutuhkan satu sama lain. Petugas bisa memberikan informasi terkait dengan apa yang dibutuhkan pelanggan, dan pelanggan pun bisa menyampaikan

saran atau kritik guna evaluasi pelayanan selanjutnya. Adanya simbiosis mutualisme ini menguntungkan kedua belah pihak terkait waktu dan tenaga. Terciptanya website dan akun media sosial Kantor Kecamatan Prambon menjadikan semua hal mudah dan bisa dilakukan di rumah.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilihat melalui baik atau tidaknya tanggapan pelanggan. Maka dari itu peran pelanggan sangat dibutuhkan disini. Selain peran pelanggan, peran petugas juga tidak kalah pentingnya. Petugas harus siap sedia untuk menerima segala kebutuhan dan keluhan pelanggan. Karena kebutuhan pelanggan merupakan tanggung jawab dari petugas pelayanan itu sendiri. Semakin petugas memberikan pelayanan dengan baik maka citra dari pelayanan itu sendiri akan mengangkat naik dan hal tersebut berdampak pada seluruh elemen baik internal maupun eksternal Kantor Kecamatan Prambon.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Penulis kali ini melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 (lima) orang yang pernah melakukan pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon secara langsung. Tujuan dari dilakukannya wawancara mendalam kali ini adalah penulis ingin mengetahui lebih jauh tentang pelayanan KIA yang ada di Kantor Kecamatan Prambon. Selain itu penulis juga ingin tau tentang analisa masyarakat terkait serta hambatan apa saja yang dialami pada saat melakukan pelayanan pembuatan KIA. Dibawah ini adalah data dari 6 (enam) narasumber

Table 4.7 - Data Narasumber

No	Nama	Usia	Alamat	Pekerjaan
1.	Luluk	27	Prambon	Petugas Pelayanan
2.	Tunung	55	Bendo	Ibu Rumah Tangga
3.	Suriati Ningsih	47	Bendo	Ibu Rumah Tangga
4.	Bellananda	23	Watutulis	Mahasiswi
5.	Ika	25	Watutulis	Ibu Rumah Tangga
6.	Mustiah	48	Watutulis	Ibu Rumah Tangga

Sumber : Data Primer

4.3.1 Analisa Masyarakat Terhadap Pelayanan KIA

Analisa masyarakat sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah pelayanan. Keberhasilan sebuah pelayanan lebih sering dinilai berdasarkan tanggapan dari orang yang pernah melakukannya. Kepuasan masyarakat menjadi poin penting dalam menentukan keberhasilan sebuah pelayanan. Dalam prakteknya Kantor Kecamatan Prambon telah menerapkan pengaduan, saran dan masukan yang dikelola oleh Petugas Layanan Informasi.

Adanya hubungan timbal balik antara petugas pelayanan dengan pelanggan membuat suatu pelayanan menjadi lebih hidup dan tidak terkesan menjadi pelayanan satu arah saja. Peran petugas harus jelas dan penuh tanggung jawab. Pelanggan meletakkan rasa percaya yang tinggi sehingga mereka mempunyai ekspektasi lebih. Apabila ekspektasi tersebut belum atau tidak mampu terpenuhi maka pelayanan akan dinilai tidak memuaskan.

Penulis menanyakan mengenai dimensi pelayanan guna mengetahui analisa masyarakat terkait pelayanan pembuatan KIA di Kantor Kecamatan Prambon. Indikator pelayanan tersebut meliputi 1) Tangibles (Bukti Langsung), 2) Responsiveness (Daya Tanggap), 3) Assurance (Jaminan), 4) Reability (Keandalan), dan 5) Empathy (Empati). Kelima indikator pelayanan tersebut menurut penulis mampu menggambarkan terkait analisa pembuatan KIA.

1) *Tangibles* (Bukti Langsung)

Tangibles atau bukti langsung bisa dilihat melalui fasilitas yang ditawarkan kantor kecamatan, sarana prasarana yang baik, serta penampilan fisik petugas pelayanan. Semakin bagus fasilitas yang ditawarkan maka penilaian masyarakat pun akan baik dan tentunya mampu meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Prambon.

“Pelayanan KIA di kantor sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, sesuai dengan harapan saya. Fasilitas yang diberikan cukup, sarana dan prasarana memadai saya rasa cukup untuk ukuran. Petugas rapi dan wangi, sangat enak di lihat, jadi betah dan nyaman.”

(wawancara dengan Saudari Bellananda pada 23 Desember 2021 pukul 09.30 WIB)

“Pelayanannya enak mbak, tidak mbulet dan petugas ramah. Terus untuk tempatnya juga dingin dan sejuk. Anak saya jadi betah jadi saya tidak khawatir kalau anak saya nangis.”

(wawancara dengan Ibu Ika pada 21 Desember 2021 pukul 09.00 WIB)

Gambar 4.7 - Saudari Bellanandan dan Ibu Ika



Sumber : Dokumentasi Penulis

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

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merujuk pada kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Semua orang pasti menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat agar tidak membuang-buang waktu dan tenaga.

“Menurut saya ya ada perbedaan kecepatan oleh petugas dengan siswa psg. Para siswa psg ini palayanannya cukup cepat dan tanggap, mungkin karena mereka jiwanya jiwa muda jadi masih semangat banget. Beda dengan petugas, mereka agak lambat tapi masih tetap di layani kok. Mungkin karena petugas banyak sekali yang diurus jadi agak lambat. Tapi untuk keseluruhan oke.”

(wawancara dengan Ibu Tunung pada 22 Desember 2021 pukul 16.00 WIB)

“Petugasnya cepat sekali, dan tepat. Saya mengurus berangkat pukul 08.00 pagi pulang jam 08.30. Enak pelayanannya”

(wawancara dengan Ibu Suriati Ningsih pada 22 Desember 2021 pukul 18.00 WIB)

Gambar 4.8 - Ibu Tunung dan Ibu Suriati Ningsih



Sumber : Dokumentasi Penulis

Penjelasan dari Ibu Tunung diatas membuktikan bahwa koordinasi pelayanan berjalan dengan baik. Kerja sama yang baik menimbulkan ketepatan dalam pelayanan. Meskipun ada sedikit perbedaan namun pelayanan tetap terselesaikan sesuai dengan tujuan. Para siswa spg yang notabennya menjadi magang mampu mengontrol sehingga pelayanan berjalan sebagaimana mestinya.

3) Assurance (Jaminan)

Jaminan diperlukan sebagai bahan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Jaminan harus dibuktikan dengan kegiatan yang nyata, bukan hanya sekedar kata-kata saja. Jaminan disini dapat dinilai dari sikap

petugas dalam melakukan pelayanan serta kemampuan petugas yang harus bisa memberikan kepercayaan pada pelanggan.

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

(wawancara dengan Saudari Bellananda pada 23 Desember 2021 pukul 09.30 WIB)

”Kesopanannya baik, sangat sopan dan sesuai apa yang saya pengen. Semuanya baik, sikap dan cara melayaninya mbak. Saya suka karena yaitu tadi baik semua”

(wawancara dengan Ibu Mustiah pada 22 Desember pukul 15.00 WIB)

Gambar 4.9 - Saudari Bellananda dan Ibu Mustiah



Sumber : Dokumentasi Penulis

Keberhasilan petugas dalam mengimplementasikan pelayanan sesuai dengan tujuan yang diharapkan menjadi sebuah prestasi yang patut untuk dipertahankan. Sesuai dengan teori manajemen pelayanan publik yaitu

mengimplementasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan agar tercapai tujuan yang diinginkan.

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

4) *Readability* (Keandalan)

Pada kali ini dibuktikan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara handal. Keandalan petugas diperlukan demi kelancaran sebuah pelayanan. Pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan memerlukan ketelitian dan cukup riskan. Ketidaktelitian bisa menyebabkan salah input data sehingga data yang dimasukkan akan mengalami ketidakvalidan.

“Pegawainya ahli semua, langsung cak-cek tidak antri lama. Cepat dan tanggap. Saat daftar langsung terlayani. Menghemat waktu karena saya ibu rumah tangga jadi tidak bisa lama-lama mbak”

(wawancara dengan Ibu Suriati Ningsih pada 22 Desember 2021 pukul 18.00 WIB)

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

(wawancara dengan Ibu Tunung pada 22 Desember 2021 pukul 16.00 WIB)

Gambar 4.10 - Ibu Suriati Ningsih dan Ibu Tunung



Sumber : Dokumentasi Penulis

Transparansi pelayanan perlu dilakukan mengingat sebuah pelayanan penting untuk diketahui oleh orang banyak. Pelayanan yang terbuka akan mudah untuk dijangkau oleh segala kalangan. Dengan begitu pelanggan akan mudah dalam melakukan pelayanan serta penilaian terkait hal tersebut.

5) Empathy (Empati)

Sebagai petugas pelayanan, salah satu hal yang harus dijalankan adalah memberikan perhatian terkhusus untuk pelanggan. Perhatian ini bisa dalam bentuk pemberitahuan secara verbal maupun non-verbal. Adanya pemberitahuan yang jelas membuat proses pelayanan semakin mudah. Informasi bisa tersampaikan dengan baik dan secara dua arah. Hal tersebut memotong waktu dan biaya.

Bukan hanya pemberitahuan, bentuk perhatian berupa kemampuan untuk menerima kritik dan saran sangat dibutuhkan disini. Kritik dan saran berguna sebagai tonggak untuk mengevaluasi kembali apabila adanya proses pelayanan yang perlu ditingkatkan. Baik kritik dan saran yang

membangun ataupun tidak, petugas harus mampu mengontrol dan menerima hal tersebut secara utuh.

“Pas saya ngurus itu langsung ditanya sama petugasnya mbak mau ngurus apa, terus ya bilang mau ngurus KIA. Setelah itu datanya diminta buat diperiksa. Waktu diperiksa ya gak lama, cuma 5 menit tok. Alhamdulillah data lengkap dan bisa langsung diproses. Gara-gara informasi yang dikasih jelas jadi saya tidak ada kurang data.

(wawancara dengan Ibu Mustiah pada 22 Desember pukul 15.00 WIB)

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

(wawancara dengan Ika pada 21 Desember 2021 pukul 09.00 WIB)

Gambar 4.11 - Ibu Mustiah dan Ibu Ika



Sumber : Dokumentasi Penulis

Sesuai dengan asas pelayanan publik dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2004 bahwa keseimbangan hak dan kewajiban masing-masing pihak harus terpenuhi tanpa terkecuali. Petugas dan pelanggan harus bisa

berkoordinasi dengan baik agar keseimbangan hak dan kewajiban tersebut bisa terlaksana demi mencapai tujuan pelayanan.

Untuk sistem pengaduan, saran, dan masukan Kantor Kecamatan Prambon sendiri mempunyai wadah khusus. Pengaduan, saran, dan keluhan dapat dilakukan melalui telfon, email, atau langsung datang ke Kantor Kecamatan Prambon. Pengaduan, saran, dan masukan tersebut selanjutnya akan dimasukkan ke dalam buku pengaduan yang selanjutnya diteruskan ke petugas layanan informasi. Pengaduan, saran, dan masukan tersebut akan direkap setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Hal tersebut sengaja dilakukan demi kelancaran sebuah pelayanan public.

“Untuk keluhan bisa langsung saja datang ke meja pelayanan atau bisa juga lewat telfon dan email. Semua prosedur sudah dijelaskan di dalam SOP Kantor Kecamatan Prambon. Keluhan keluhan tersebut akan kita tampung sebagai bahan masukan kedepannya. Tidak tentu juga setiap hari ada keluhan. Alhamdulillah sekali apabila tidak ada keluhan sama sekali, itu artinya saya sebagai petugas berhasil memberikan pelayanan yang baik. Tapi saya pernah menerima keluhan dalam sebulan sebanyak 3 (tiga) kali karena misskomunikasi. Namun hal tersebut bisa atasi dengan baik.”

(wawancara dengan Ibu Luluk 25 Februari 2022 pukul 17.00 WIB)

4.3.2 Hambatan Pembutan KIA

Pada dasarnya segala jenis kegiatan baik kegiatan secara langsung maupun tidak pasti akan mengalami hambatan atau kendala yang dialami. Hambatan atau kendala adalah suatu masalah yang terjadi akibat di sengaja maupun tidak sengaja dan harus segera ditangani agar supaya tidak melebar kemana-mana. Hal tersebut

mutlak terjadi baik karena *human error* maupun karena kesalahan dari internal sendiri. Sudah bukan rahasia umum lagi hambatan menjadi salah satu hal yang harus bisa dikendalikan demi kelangsungan tujuan.

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

Rasa kepercayaan masyarakat terkait suatu pelayanan yang dinilai sangat baik akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terkait. Jika pelayanan dinilai mampu melewati batas wajar tentang kaunggulannya, maka pelayanan tersebut berhasil memperoleh predikat pelayanan prima atau ideal, juga sebaliknya jika nilainya kurang maka pelayanan tersebut dinilai tidak berhasil.

Hambatan atau kendala yang dirasakan pelanggan pada saat melakukan pelayanan pembuatan KIA adalah

“Waktu itu mesin trouble, jadi harus menunggu mbak. Petugas sudah bilang dan harus menunggu sedikit lama. Tapi alhamdulillah kartunya tetap jadi dan bisa digunakan tepat waktu”

(wawancara dengan Ibu Tunung pada 22 Desember 2021 pukul 16.00 WIB)

“Hambatannya pada waktu itu anak saya umurnya 5 tahun kurang 3 minggu, saya pikir boleh membuat KIA pakai foto tapi ternyata tidak bisa. Jadi berkas saya ditolak mbak. Awalnya saya marah

karena saya tidak mengerti. Tapi setelah dijelaskan petugas pelayanan akhirnya saya paham dan gak jadi marah”

(wawancara dengan Ibu Ika pada 21 Desember 2021 pukul 09.00 WIB

Gambar 4.12 - Ibu Tunung dan Ibu Ika



Sumber : Dokumentasi Penulis

Dari penggalan wawancara diatas, membuktikan bahwa hambatan atau kendala bisa diatasi oleh petugas dengan baik. Pelayanan KIA layak diberikan karna mampu memenuhi harapan konsumen. Dengan terpenuhinya harapan pelanggan maka akan menciptakan kepuasan pelayanan. Pelanggan yang merasa puas akan tidak segan untuk melakukan pelayanan kembali atau bisa dibilang balik lagi. Kepuasan pelanggan merupakan hal *basic* yang harus mampu diwujudkan bagaimanapun caranya.

4.3.3 Hasil Penelitian

Berdasarkan pemaparan diatas, pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon dinilai sudah sesuai dengan fokus penelitian yang penulis gunakan. Pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon sesuai dengan teori manajemen pelayanan publik yang penulis terapkan yaitu implementasi kegiatan, koordinasi

pelayanan, dan penyelesaian segala bentuk pelayanan dengan baik dan ramah yang diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator pelayanan menurut Fitzsimmons yaitu 1) *Tangibles* (Bukti Langsung), 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 3) *Assurance* (Jaminan), 4) *Reability* (Keandalan), dan 5) *Empathy* (Empati)

Dalam implementasinya, masyarakat menilai bahwa pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Masyarakat menilai bahwa pelayanan tersebut berhasil dalam memenuhi ekspektasi atau harapan mereka. Permohonan KIA yang waktunya relatif singkat membuat pelayanan tersebut banyak diminati sehingga banyak masyarakat yang langsung turun sendiri atau individu dalam mengurusnya. Terbukti melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Suriati Ningsih (22/12/2021)

“Petugasnya cepat sekali, dan tepat. Saya mengurus berangkat pukul 08.00 pagi pulang jam 08.30. Enak pelayanannya”

Pelayanan KIA mendapatkan respon positif selama satu tahun terakhir. Banyak sekali masyarakat yang menyadari akan pentingnya KIA. Hal tersebut menjadi nilai tambah sekaligus keberhasilan Kantor Kecamatan Prambon dalam proses pelaksanaan pengurusan KIA. Semakin banyak orang yang sadar dan mau untuk mengurus maka semakin banyak pula tingkat kepercayaan yang masyarakat berikan untuk Kantor Kecamatan Prambon. Tingkat kepuasan pun ikut merangkak naik. Pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon mampu mewujudkan keinginan atau harapan yang tentunya sangat diinginkan oleh pengurus. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan saudari Bellananda (23/12/2021)

“Pelayanan KIA di kantor sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, sesuai dengan harapan saya. Fasilitas yang diberikan cukup, sarana dan prasarana memadai saya rasa cukup untuk ukuran. Petugas rapi dan wangi, sangat enak di lihat, jadi betah dan nyaman.”

Dengan terwujudnya pelayanan yang sesuai maka pelanggan akan merasakan kenyamanan dan tentunya dengan adanya rasa tersebut memungkinkan pelanggan akan Kembali lagi untuk melakukan pelayanan yang lain dan enggan untuk berpindah haluan. Jika pelanggan berpindah haluan, maka pelayanan perlu dievaluasi dengan segera. Tentu saja pindah haluan merupakan sesuatu yang tidak menyenangkan bagi pelayanan di Kantor Kecamatan Prambon. Maka dari itu sedini mungkin untuk memberikan pelayanan yang ekstra dan pelayanan yang prima demi terciptanya pelayanan yang baik bagi semua kalangan tanpa terkecuali.

Koordinasi pelayanan juga tidak lepas dari terciptanya pelayanan yang baik. Koordinasi pelayanan harus dilakukan dengan seksama dan teliti. Apabila tidak fokus dalam melakukan koordinasi tersebut maka bisa dikatakan koordinasi pelayanan akan gagal dan pelayanan tersebut bukan tidak mungkin akan menjadi pelayanan yang buruk. Pelayanan yang buruk inilah yang akan membuat tingkat kepercayaan masyarakat menjadi turun. Maka dari itu koordinasi pelayanan memerlukan perhatian khusus yang harus disiapkan secara matang. Koordinasi pelayanan yang baik timbul melalui sistem komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik tercipta melalui dua arah atau *two ways*. Komunikasi dua arah ini akan memberikan kesan yang tidak monoton karena komunikasi dibangun berdasarkan

banyak pertimbangan oleh dua atau lebih pihak. Adanya umpan balik akan akan menciptakan komunikasi yang efektif.

Koordinasi pelayanan yang baik ini sudah lama diterapkan di Kantor Kecamatan Prambon. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan Ibu Ika pada saat wawancara (21/12/2021)

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

Ketenangan seorang petugas pelayanan dalam melakukan koordinasi pelayanan sangat diperlukan. Rasanya percuma saja melakukan koordinasi pelayanan dengan baik akan tetapi dilakukan dengan tergesa-gesa dan terkesan harus cepat selesai. Ketenangan tersebut akan memberikan rasa yang nyaman bagi pelanggan. Rasa tenang muncul akibat kesiapan seorang petugas. Jika petugas siap, maka segala bentuk hambatan akan bisa dilewati dengan baik. Dalam wawancara dengan saudari Bellananda (23/12/2021) membuktikan bahwa petugas pelayanan KIA di kantor kecamatan prambon sangat siap dan sigap.

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

Ketenangan yang muncul karena kesiapan menjadi kunci dari sebuah keberhasilan suatu pelayanan. Dengan cara tersebut diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Harapan seorang pelanggan merupakan nyawa dari pelayanan itu sendiri. Semakin tinggi harapan pelanggan, maka semakin besar pula tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh petugas. Kritik dan masukan juga termasuk kedalam nyawa pelayanan. Kritik dan masukan mampu memberikan perubahan atau evaluasi baik sedikit atau banyak. Dengan evaluasi tersebut pelayanan dapat ditingkatkan dari yang baik menjadi lebih baik.

Segala bentuk pelayanan harus menemui titik akhir yang disebut penyelesaian. Penyelesaian sebuah pelayanan tergantung dari seorang petugas pelayanan dan pelanggan itu sendiri. Tugas seorang petugas pelayanan adalah menyelesaikan pelayanan dengan baik dan tepat waktu. Ketepatan waktu tersebut diukur sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku. Apabila pelayanan yang diberikan selesai lebih cepat dari tenggang waktu yang diberikan, bukan tidak mungkin pelayanan akan disebut sebagai pelayanan prima. Sebaliknya apabila pelayanan diselesaikan melebihi tenggang waktu atau adanya keterlambatan maka pelayanan akan di cap sebagai pelayanan yang tidak memuaskan.

Sedangkan untuk tugas seorang pelanggan adalah menyiapkan segala bentuk berkas yang harus dibawa tanpa kurang suatu apapun. Kurangnya berkas yang menjadi syarat sebuah pelayanan akan mejadi faktor keterlambatan sebuah pelayanan. Pelayanan akan menjadi molor bahkan akan menimbulkan *work twice*. Hal tersebut tentunya sangat menjadi beban yang harus segera dituntaskan dengan segera. *Work twice* menjadi momok bagi petugas pelayanan karena petugas akan

menerima beban dua kali lebih banyak dari biasanya. Hambatan yang diterima petugas inilah yang membuat pelayanan sedikit terganggu. Namun petugas pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon mampu menyelesaikan hal tersebut dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan Ibu Tunung (22/12/2021) dan Ibu Ika (21/12/2021)

“Waktu itu mesin trouble, jadi harus menunggu mbak. Petugas sudah bilang dan harus menunggu sedikit lama. Tapi alhamdulillah kartunya tetap jadi dan bisa digunakan tepat waktu”

“Hambatannya pada waktu itu anak saya umurnya 5 tahun kurang 3 minggu, saya pikir boleh membuat KIA pakai foto tapi ternyata tidak bisa. Jadi berkas saya ditolak mbak. Awalnya saya marah karena saya tidak mengerti. Tapi setelah dijelaskan petugas pelan-pelan akhirnya saya paham dan gak jadi marah”

Penyelesaian pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon dinilai sudah bagus dan siap. Petugas mampu menyelesaikannya dengan cara yang baik dan mampu diterima oleh pelanggan. Petugas mampu menyelesaikan hambatan tersebut dengan menggunakan pendekatan deduktif yang dinilai cukup efektif. Pendekatan deduktif merupakan pendekatan yang dilakukan dengan cara menjelaskan terlebih dahulu hal-hal yang bersifat umum kemudian mengerucut menjadi hal yang lebih khusus. Cara ini menimbulkan efek positif bagi pelanggan karena pelanggan akan lebih paham sehingga lebih tenang dalam melakukan pelayanan. Selain menjadi paham, pelanggan juga memperoleh ilmu baru yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Cara tersebut diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan yang mungkin pada saat menerima hambatan merasa kurang atau tidak sesuai dengan ekspektasi mereka.

Hambatan-hambatan yang tidak bisa diselesaikan akan memunculkan pengaduan yang dilayangkan oleh pengurus. Pengaduan merupakan representasi atau wujud dari rasa tidak senang akan sesuai yang tak sesuai dengan keinginan. Sistem pengaduan di Kantor Kecamatan Prambon sendiri bisa dilakukan melalui tiga pintu, yaitu datang secara langsung ke kantor bagian pelayanan kecamatan prambon, melalui telfon yang sudah disediakan, dan juga bisa melalui email yang sudah tertera. Pengaduan tersebut selanjutnya akan diteruskan kepada Kepala Subbag dan selanjutnya akan direkap oleh Petugas Layanan Informasi setiap tiga bulan sekali yang kemudian akan diserahkan kepada Camat untuk disetujui dan dilakukan evaluasi. Dalam wawancara bersama Ibu Luluk (25/02/2022) selaku petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Prambon menjelaskan akan prosedur melakukan pengaduan yang benar.

“Untuk keluhan bisa langsung saja datang ke meja pelayanan atau bisa juga lewat telfon dan email. Semua prosedur sudah dijelaskan di dalam SOP Kantor Kecamatan Prambon. Keluhan keluhan tersebut akan kita tampung sebagai bahan masukan kedepannya.

Dalam memberikan pelayanan KIA, Bu Luluk menyadari bahwa banyak sekali yang belum paham akan syarat-syarat apa saja yang harus dibawa pada saat mengurus KIA. Namun petugas pelayanan berhasil menyampaikan informasi dengan baik sehingga minimnya terjadi pengaduan. Hal ini merupakan suatu kemajuan yang pesat dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan secara baik tentunya memberikan efek yang positif. Informasi yang baik bisa di terima oleh masyarakat dan tersampaikan tanpa kurang satu apapun. Petugas pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon mengklaim

bahwa mereka berhasil dalam melakukan pelayanan dengan baik dibuktikan dengan wawancara Bersama Ibu Luluk (25/02/2022)

“... tidak tentu juga setiap hari ada keluhan. Alhamdulillah sekali apabila tidak ada keluhan sama sekali, itu artinya saya sebagai petugas berhasil memberikan pelayanan yang baik. Tapi saya pernah menerima keluhan dalam sebulan sebanyak 3 (tiga) kali karena missskomunikasi. Namun hal tersebut bisa atasi dengan baik.”

Semakin tidak ada keluhan yang dilayangkan, maka semakin bagus mutu pelayanan KIA yang diberikan Kantor Kecamatan Prambon. Tugas yang harus terus dilakukan oleh petugas pelayanan KIA di Kantor Kecamatan Prambon adalah dengan mempertahankan gelar tanpa keluhan demi terjaminnya mutu pelayanan yang baik. Dengan demikian maka masyarakat luas bisa menilai walaupun tidak pernah merasakan pelayanan KIA. Penilaian tersebut bisa saja berasal dari mulut ke mulut, karena tentunya masyarakat akan membicarakan tentang nilai pelayanan yang telah diberikan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan di Kantor Kecamatan Prambon dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi tentang pelayanan pembuatan KIA dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya

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

petugas membuat pelayanan pembuatan KIA menjadi lebih terarah dan baik, serta mampu mewujudkan harapan pelanggan sehingga tujuannya pun bisa tercapai dengan sempurna.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti ingin memberikan saran dan masukan, diantaranya

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

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. PT Alfabeta.
- Azwar, H. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus BPJS Kesehatan di Kawasan Industri Cikarang). *Sosio E-Kons*, 11(3), 259–267.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* 2001, 65 (3), 34–39.
- Bungin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Prentice Hall.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects Of Service Qaulity. Emerging Perspectives on Service Marketing*.
- Menteri Dalam Negeri. (2016). Peraturan Menteri Dalam Negeri. *Euphytica*, 18(2), 22280. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jplph.2009.07.006><http://dx.doi.org/10.1016/j.neps.2015.06.001><https://www.abebooks.com/Trease-Evans-Pharmacognosy-13th-Edition-William/14174467122/bd>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003. *Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*.
- Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. dkk. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2020). *Adminitrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. CV Jakad Media Publishing.
- Pemerintah Pusat. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Jakarta*, 5(August), 12–42. [http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/Overview of Arc Hydro terrain preprocessing workflows.pdf](http://downloads.esri.com/archydro/archydro/Doc/Overview%20of%20Arc%20Hydro%20terrain%20preprocessing%20workflows.pdf)<https://doi.org/10.1016/j.jhydrol.2017.11.003><http://s>

ites.tufts.edu/gis/files/2013/11/Watershed-and-Drainage-Delineation-by-Pour-Point.pdf%0Awww

Peraturan Pemerintah RI. (2012). *PP Nomor 96 Tahun-2012 Pelayanan Publik* (pp. 1–44).

PermenpanRB 15/2014. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Menkumham*, 1–14.

Prambon, P. K. (2021). *Keputusan Camat Prambon*.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.

Roberto, A., Kadir, A., & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 35–41. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v1i1.172>

Santoso, R. S. (2008). *Model dalam Kebijakan Publik*. 1–32. http://eprints.undip.ac.id/771/1/MODEL_DALAM_KEBIJAKAN_PUBLIK.pdf

Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Alfabeta.

Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Sugiono. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta.

Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintah*. Fisip Universitas Moestopo Beragama (Pers).

Vredembregt, J. (1979). *Metode dan Teknik Penelitian Dalam Masyarakat*. Gramedia.

Winarno, B. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf

<https://jatim.tribunnews.com>

www.dukcapil.kotamobaguta.co.id

www.ombudsman.go.id

LAMPIRAN