

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Fernandes Yudha, Firman Firdausi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi 2017

Email: fernandesyudha22@yahoo.co.id

Abstract: *Public service which still relatively low, seen from the many complaints and complaints of the community either directly or through mass media and facilities and infrastructure that is still not adequate. This problem also occurs in Kota Batu about the quality of public services recently issued by the government, such as in the Minister of Home Affairs Regulation No. 2 Year 2016 About About Child Identity Card (KIA). This study aims to determine the Quality of Public Service in the Making of Identity Card of Children. This research used qualitative method. Data collection techniques use observation, interview and documentation. The result of the research is known the Quality of Public Service in making the Identity Card of Child given by the Office of Population and Civil Registration of Batu City in accordance with the requirements / demands in order to fulfill the public satisfaction and free from deficiency / damage. Efforts to improve the quality of public services in accordance with the basic rules and procedures that have been defined such as Simplify service with no convoluted, Openness of information service, equitable justice and Completeness of Facilities and Infrastructure that still needs to be improved. With Thus the effort to improve the quality of public services already at the stage of improvement / workmanship with obstacles that need to be improved.*

Keywords: *Quality, Public Services, child ID card*

Abstrak: Pelayanan Publik yang masih tergolong rendah dilihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai. Persoalan ini juga terjadi di Kota Batu tentang kualitas pelayanan publik yang baru diterbitkan oleh pemerintah, seperti dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 Tentang Tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak. Metode Penelitian yang digunakan Kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian diketahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak yang diberikan oleh Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sesuai dengan persyaratan/tuntutan demi memenuhi kepuasan masyarakat serta bebas dari kekurangan/kerusakan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan seperti Menyederhanakan pelayanan dengan tidak berbelit-belit, Keterbukaan akan informasi pelayanan, keadilan yang merata serta Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang masih perlu diperbaiki. Dengan Demikian upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah pada tahap peningkatan/pengerjaannya dengan hambatan yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Pembuatan Kartu Identitas Anak

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya dari Negara demi memenuhi kebutuhan akan hak sipil setiap warga Negara atas barang atau jasa yang disediakan oleh pemerintah. Undang-undang 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara untuk menunjang kesejahteraan, sehingga efektivitasnya suatu sistem pemerintahan ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Tetapi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kualitas pelayanan publik yang masih tergolong rendah, hal ini terlihat dari

banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

Sehubungan dengan hal tersebut, peningkatan Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus bisa menyeluruh dan merata baik itu pada produk pelayanan yang sudah lama maupun yang baru diterbitkan oleh pemerintah, seperti halnya Kartu Identitas Anak (KIA) seperti dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 Tentang Tentang Kartu Identitas Anak (KIA) bahwa pemerintah berkewajiban memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara Indonesia. Pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mampu mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik bagi akan dan untuk mewujudkan hak terbaik untuk anak.

Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), dilatarbelakangi oleh anak yang belum memiliki data kependudukan, oleh sebab itu anak yang berusia 0 hingga 17 tahun (kurang satu hari) harus memiliki dokumen sehingga memudahkan anak dalam mengurus berbagai dokumen. Program pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dijalankan oleh Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara, untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik khususnya pada Anak. Serta fungsi KIA selain untuk kartu tanda pengenal anak tapi juga bisa menjadikan anak dapat mengakses pelayanan publik secara mandiri.

Sementara disisi lain, dikarenakan program kartu identitas anak yang baru diterbitkan oleh pemerintah ini masyarakat yang mempunyai anak yang masih berusia dibawah 17 tahun harus segera mengurusinya, karena dokumen tersebut dianggap sangat penting dimiliki oleh anak dan otomatis masyarakat akan berbondong-bondong mengurusinya, serta disinilah pemerintah selaku penyelenggaraan pelayanan publik dituntut agar pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Sedangkan berkualitas dilihat dari pengertiannya: (1). Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan serta memberikan kepuasan atas penggunaan produk; (2). Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan, (Sinambela dkk, 2008). Dan agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas maka pemerintah selaku pemberi pelayanan harus bisa memenuhi kedua kualitas tersebut.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif (Sugiyono, 2015). Sumber data utama menggunakan hasil dari *instrument* seperti wawancara (*Inverview*) dengan didukung dari observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2015), teknik penentuan informan dengan *purposive sampling* yang mengacu pada (Sugiyono, 2015) dan jumlah informan sebanyak 5 (lima) orang dengan alasan dari merakalah yang lebih mengetahui dan memahami atas masalah yang diteliti dengan tidak menyangkal Data Sekunder dan Primer, dan peneliti berperan sebagai instrument dalam penelitian dengan berpedoman pada panduan wawancara (*interview guide*) dan catatan lapangan (*field note*) menurut (Wiratna, 2014), serta dalam hal ini (Miles dan Heberman dalam Sugiyono, 2015) bahwa data interaktif dengan berlansung secara terus menerus sampai tuntas atau jenuh melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan uji kredibilitas data dengan teknik triangulasi (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak

Adapun kualitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu identitas anak; pertama, kecepatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah cepat hanya perlu ditingkatkan lagi yaitu dengan menambah sarana operasional pelayanan seperti loket pelayanan perlu ditambahkan lagi dan dimaksimalkan fungsinya agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu antrian dalam mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) serta diperkuat dengan hasil observasi atau pengamatan peneliti kecepatan pelayanan sudah cepat dengan kurang lebih 10 menit sudah selesai mengurus Kartu Identitas Anak (KIA), jika masyarakat sudah memenuhi syarat yang diminta maka pelayanan akan langsung diproses oleh petugas dan akan langsung didata kependudukannya.

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

Keetiga, kesopanan dan keramahan petugas sudah bagus dengan kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan peneliti sikap kesopanan dan keramahan petugas sudah baik pada masyarakat, ini dilihat dari cara bicara yang ramah dan penampilan yang sopan oleh petugas pelayanan maka masyarakat juga merasa enak menerima pelayanan tersebut.

Keempat, Pelayanan partisipatif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Sudah memberikan pelayanan yang bersifat partisipatif yaitu melalui kuesioner yang diberikan kepada masyarakat setiap tahunnya untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tetapi masih belum tersedianya kotak saran yang seharusnya bisa menjadi bahan evaluasi kedepan dan masukan lewat Sms atau e-mail juga belum diterapkan karena dari ini juga bisa mengetahui bagaimana keluhan masyarakat dan juga bisa memberikan kritik dan saran atau masukan terhadap pelayanan, serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti juga sependapat dengan hasil wawancara di atas bawah pelayanan yang diberikan sudah bersifat partisipatif tetapi yang menjadi catatan penting belum adanya kotak saran dan kritikan atau masukan melalui sms dan e-mail pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Kelima, ketepatan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan sudah bersifat ketepatan pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku, yakni dilihat dengan kesederhanaan alur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat serta bagian Informasi yang selalu siap memberikan informasi pelayanan jika dimintai informasinya tentang pelayanan oleh masyarakat serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa ketepatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah bersifat kejelasan dan kepastian prosedur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah diberikan melalui brosur atau pamflet yang disebar kepada masyarakat dan kejelasan ditambah juga dari bagian informasi yang selalu ada untuk dimintai informasinya tentang pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak

Pertama, Menyederhanakan proses Pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berbelit-belit atau sudah bersifat kesederhanaan pelayanan dengan kejelasan atau penyampaian dari pemberian pelayanan oleh petugas informasi agar masyarakat paham prosedur pelayanannya, sehingga jika dilihat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu kesederhanaan

pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanana yang diberikan sudah bersifat sederhana atau tidak berbelit-belit dengan proses pelayanan yang mudah dipahami masyarakat

Kedua, menggunakan prinsip keterbukaan dalam pelayanan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah bersifat keterbukaan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, dengan dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat Kota Batu melalui Desa, Kelurahan dan kecamatan serta Sekolah dan media ATV tentang Kartu Identitas Anak (KIA) serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pelayanan yang diberikan sudah bersifat keterbukaan dimana masyarakat mudah mengakses dan mengetahui informasi pelayanan yang ingin diterimanya melewati bagian informasi yang selalu siap memberikan informasi yang diminta.

Ketiga, memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada semua masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah melaksanakan keadilan yang merata dengan tidak adanya diskriminasi dan kelompok rentan juga diperhatikan terlebih dahulu dalam memberikan pelayanan serta diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan yang diberikan sudah adil yang merata dimana juga pelayanan bagi kelompok rentan seperti ibu hamil dan orang lansia juga di bantu dalam menerima pelayanan.

Keempat, melengkapi sarana dan prasarana secara maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu untuk kelengkapan sarana dan prasarana masih belum memadai dikarenakan kursi pada ruang tunggu yang masih kurang dan belum terdapatnya petunjuk yang menggambarkan skema/alur tentang tata cara pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) serta Loket pelayanan yang masih kurang dan diperkuat dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan masih belum memadai dimana dilihat dari banyaknya masyarakat yang harus menunggu diluar karena bangku pada ruang tunggu yang penuh dan alur/skema pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) yang belum ada dibuat, yang kadang membuat masyarakat binggung jika ingin mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) serta loket pelayanan yang masih kurang, membuat masyarakat harus menunggu lama dalam menerima pelayanan.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu khususnya pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) sesuai dengan persyaratan/tuntutan demi memenuhi kepuasan masyarakat serta bebas dari kekurangan/kerusakan.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Keputusan Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2004 tentang indek kepuasan masyarakat.

Keputusan Menpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Keputusan Menpan Nomor: 81/KEP/M.PAN/1993 Tentang Kinerja penilaian Kualitas Pelayanan.

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UUP STIM YKPN. Yogyakarta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. CV Citra Malang. Malang.

Simabela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sujarweni, V.Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.