

MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA

Fanny Dewi Andhini

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya dan
fanny.19078@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya dan
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Pemerintah adalah lembaga negara yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik kepada orang-orang. Salah satunya adalah layanan administrasi kependudukan seperti Kartu Identitas Anak, yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang dapat diakses di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Hal ini membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan tersebut. Namun, selama pelaksanaan terdapat beberapa masalah muncul dalam proses pembuatan dan pendistribusian KIA. Misalnya, sistem pengecekan yang salah dan tanggal pengambilan KIA yang tidak sesuai dengan tanggal yang ditunjukkan di aplikasi JSS (Jogja Smart Service). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang bagaimana pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam menangani pembuatan kartu identitas anak (KIA). Subjek penelitian ini meliputi pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dan pemohon KIA Kota Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya pelayanan pembuatan KIA dalam dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* sudah dilaksanakan secara cukup baik. Sebab masih ditemukan beberapa kendala pada setiap indikator tersebut. Sedangkan pada indikator *tangibles* dan *empathy* sudah dijalankan dengan baik.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Pelayanan Publik, KIA

Abstract

Government is a state agency responsible for providing public services to people. One of them is population administration services such as Child Identity Cards, which are provided by the Yogyakarta City Population and Civil Registration Service which can be accessed at the Yogyakarta City Public Service Mall. This makes it easier for people to get these services. However, during implementation, several problems arose in the process of manufacturing and distributing KIA. For example, the checking system is wrong and the KIA pick-up date does not match the date shown in the JSS (Jogja Smart Service) application. The purpose of this study is to provide an overview of how services at the Yogyakarta City Public Service Mall handle the making of child identity cards (KIA). The subjects of this study included employees of the Yogyakarta City Public Service Mall and Yogyakarta City KIA applicants. The type of research used in this research is descriptive. While data collection techniques were carried out through interviews, observation and documentation which were then analyzed by the stages of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the services for making MCH services in the dimensions of reliability, responsiveness and assurance have been carried out quite well. Because there are still some obstacles in each of these indicators. Meanwhile, the tangibles and empathy indicators have been implemented well.

Keywords: Service Management, Public Service, KIA

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berbentuk kepulauan yang memiliki jumlah penduduk peringkat empat terbanyak di dunia sehingga pertumbuhan penduduk semakin meningkat setiap tahunnya. Sensus penduduk BPS yang dilakukan pada bulan Juni 2022 menunjukkan total 270,20 juta jiwa penduduk Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2022). Karena itu, pemerintah harus terus-menerus mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru dalam upaya mengatur masyarakat. Jumlah penduduk yang lebih besar diikuti dengan laju pertumbuhan yang lebih cepat akan berdampak pada data kependudukan, sehingga data kependudukan saat ini berubah dan berkembang setiap hari. Dengan bertambahnya populasi, muncul tanggung jawab yang lebih besar bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, menyoroti perlunya upaya yang ditargetkan untuk mengatasi masalah kependudukan. Dalam hal ini, pemerintah harus turun tangan mengingat pemerintah sebagai lembaga negara yang berperan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah setiap tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Wasistiono (dalam Oktariyanda dan Meirinawati, 2018) mendefinisikan pelayanan publik sebagai layanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah atau badan swasta yang bertindak atas nama mereka, tanpa ada imbalan pembayaran atau sebagai barang publik. Aparatur Sipil Negara terutama bertanggung jawab untuk melayani publik dan negara (Zica dan Fanida, 2022). Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara untuk meningkatkan pelayanan publik. Negara juga siap melayani setiap warga negara dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya sesuai dengan kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang meliputi penerbitan dan penyelenggaraan data kependudukan melalui penyelenggaraan informasi administrasi kependudukan, pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, dan penerapan hasil pembangunan sektor lain dan pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan dan kesejahteraan terhadap penduduknya secara keseluruhan,

tidak terkecuali kepada anak. Agar generasi mendatang dapat mandiri dan bermartabat, pemerintah harus memprioritaskan peningkatan kualitas hidup dan pembinaan tumbuh kembang anak sejak dini. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas pemerintah untuk melindungi anak-anak dari pelecehan, kekerasan, dan prasangka. Pemerintah bukanlah satu-satunya entitas yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melindungi anak, dalam hal ini keluarga dan masyarakat pun juga harus turut melakukannya. Perlindungan anak-anak didefinisikan sebagai tindakan bersama yang diambil oleh berbagai aktor dan organisasi masyarakat di semua tingkatan. Anak-anak dianggap sebagai warga negara Indonesia sepenuhnya dan berhak atas pengakuan hukum dan perlindungan identitas.

Pendataan anak adalah salah satu aspek yang kurang mendapat perhatian pemerintah saat meningkatkan pelayanan dan pemenuhan hak anak. Sebelumnya, hanya kartu pelajar yang digunakan untuk memverifikasi identitas anak usia sekolah, sedangkan akte kelahiran dan kartu keluarga digunakan untuk memverifikasi identitas anak yang belum bersekolah, sehingga dianggap tidak praktis dan tidak dapat memberikan identitas. Akibatnya, pemerintah Indonesia mengembangkan kebijakan untuk melindungi hak-hak identitas kepada anak. Program Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu jenis tanda pengenal yang diberikan oleh pemerintah untuk penduduk usia mudanya. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak mengatur secara menyeluruh masalah ini. Kartu Identitas Anak adalah dokumen kependudukan yang diberikan kepada anak-anak di bawah usia 17 tahun yang biasanya berlaku seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk orang dewasa. Tujuan diterbitkannya Kartu Tanda Penduduk Anak (KIA) adalah untuk memastikan bahwa anak-anak mendapatkan semua perlindungan hukum yang menjadi hak mereka. Untuk anak-anak yang belum menikah atau berusia di bawah 17 tahun, Kartu Identitas Anak (KIA) dapat digunakan sebagai pengganti KTP dan berfungsi sebagai identitas resmi atau tanda pengenal. Tujuan pemberian Kartu Identitas Anak (KIA) adalah untuk memberikan kemudahan pendaftaran anak di bawah umur (0-17 tahun). KIA diterbitkan oleh pemerintah melalui instansi pelaksanaan yang diberi wewenang atau tugas untuk melakukannya. Ini menunjukkan kehadiran negara dalam meningkatkan pelayanan publik. Program KIA pemerintah, yang dimulai pada tahun 2016 dan berlanjut hingga saat ini, merupakan salah satu dari beberapa inisiatif yang bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional.

Permendagri mewajibkan orang tua untuk mendaftarkan anaknya dan mendapatkan kartu tanda pengenal bagi anak mereka. Namun apabila tidak melakukannya pun juga tidak ada konsekuensi yang diterima sehingga tidak ada hukuman untuk pelanggaran dalam kepemilikan kartu ini, meskipun potensi keuntungan atau manfaat KIA untuk anak-anak sangat besar. Permendagri No. 2 Tahun 2016 menjabarkan manfaat KIA bagi anak di bawah usia tujuh belas tahun, antara lain menjaga pemenuhan hak anak, menjamin akses terhadap fasilitas umum, mencegah perdagangan anak, dan sebagai bukti identitas diri jika terjadi pengalaman traumatis. Anak-anak di bawah usia tujuh belas tahun juga mendapat manfaat dari KIA dalam beberapa hal lain: sebagai data dan alat pelaksana dalam perancangan dan penyusunan anggaran untuk berbagai bidang strategis seperti pendidikan, kesehatan, sosial, dan perlindungan anak; sebagai bukti mutlak dari keturunan mereka untuk mewarisi harta dari orang tua; sebagai upaya pencegahan perkawinan di bawah umur, pemalsuan umur, kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, dan eksploitasi seksual. Hal ini sebaliknya apabila anak tidak memiliki kartu identitas anak, akan sulit untuk mendapatkan pelayanan publik di lingkup pemerintahan seperti kesulitan mendaftar sekolah, kesulitan dalam mendaftarkan layanan kesehatan kesulitan mendapatkan bantuan dan lain-lain. Sehingga kartu identitas anak dianggap memiliki peran yang penting bagi pemenuhan hak identitas seorang anak. Melalui dokumen tersebut, negara secara langsung memberikan pengakuan serta bukti legitimasi hukum terkait dengan keberadaan anak.

Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang berpartisipasi dalam inisiatif Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta merupakan instansi pemerintah yang bertugas sebagai penyelenggara Program Kartu Identitas Anak (KIA) Anak di kota tersebut. Pengelolaan administrasi penduduk di Yogyakarta adalah tanggung jawab dindukcapil atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kartu Identitas Anak ini wajib dimiliki oleh semua anak di Kota Yogyakarta yang berusia antara 0 hingga 17 tahun. Menurut website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta, berikut adalah jumlah anak berusia 0-17 tahun yang akan diikutsertakan dalam program Kartu Tanda Penduduk Kota Yogyakarta :

Tabel 1. Anak Usia 0-17 Tahun di Kota Yogyakarta

No	Kecamatan	Usia		Jumlah
		L	P	
1.	Tegalrejo	4484	4400	8884
2.	Jetis	3240	3120	6360
3.	Gondokusuman	4998	4888	9886
4.	Danurejan	2548	2373	4921
5.	Gendongtengen	2182	2062	4244

6.	Ngampilan	2156	2096	4252
7.	Wirobrajan	3400	3251	6651
8.	Mantrirejon	4172	3982	8154
9.	Kraton	2405	2242	4647
10.	Gomdomanan	1655	1591	3246
11.	Pakualaman	1230	1125	2355
12.	Mergangsan	3728	3513	7241
13.	Umbulharjo	8982	8515	17497
14.	Kota Gede	4486	4233	8719
Jumlah anak umur (<0-17 tahun)				96517

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta (2021)

Pada tahun 2021, sebanyak 96.517 anak di Kota Yogyakarta diharapkan memiliki Kartu Tanda Penduduk (KIA) Anak, menurut data dari situs Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta. Namun, hanya 60% dari anak-anak dalam rentang usia tersebut di Kota Yogyakarta yang saat ini memiliki KIA.

Penyediaan layanan KIA yang berkualitas sangat penting dalam membantu pemerintah Yogyakarta memberikan Kartu Identitas Anak kepada semua anak di kota tersebut. Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bergabung dengan Mal Layanan Publik memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan antara lain KIA, KTP, dan akta kelahiran. Mal pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu pusat dan daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Usaha Milik Swasta, dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, murah, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Mal Pelayanan Publik diciptakan agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan pemerintah dalam satu tempat sehingga hal tersebut dapat menghemat waktu, uang, kenyamanan, dan keamanan. Lebih meningkatkan daya saing global Indonesia dengan mempermudah perusahaan untuk beroperasi di sana. Mal layanan publik dirancang dengan pemikiran berikut: kenyamanan, kemudahan penggunaan, aksesibilitas, akuntabilitas, dan koordinasi. Mal Pelayanan Publik (MPP) dibuat oleh KEMENPAN RB sebagai bagian dari upaya perbaikan dan transformasi tata kelola pelayanan publik dengan memusatkan berbagai layanan dalam satu atap. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan dengan mempersingkat proses dan mengurangi birokrasi.

Permohonan layanan pencatatan dan pencetakan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) dan kartu tanda penduduk (KIA) anak bagi warga Yogyakarta sepenuhnya dialihkan ke aplikasi Jogja Smart Service (JSS), terhitung sejak resmi bergabungnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Mal Pelayanan

Publik Kota Yogyakarta hari ini. Sebelumnya, permohonan ini dilakukan melalui whatsapp namun saat ini sudah beralih ke *Jogja Smart Service* (JSS) yang merupakan aplikasi atau website yang memberikan layanan yang dibuat sebagai upaya Pemerintah Kota Yogyakarta untuk menjangkau seluruh masyarakat agar lebih mudah dalam pengajuan pembuatan KIA. Masyarakat dapat mengakses *Jogja Smart service* (JSS) melalui website maupun aplikasi di telepon seluler masing-masing. Jika pemohon ingin menggunakan layanan perekaman dan pencetakan KIA, pemohon dapat meluncurkan aplikasi JSS, melengkapi formulir di sana, lalu mengirimkan dokumentasi yang diperlukan. Pemohon juga akan dirujuk ke Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan dalam hal ini yaitu pembuatan KIA. Program ini dapat digunakan untuk melakukan permohonan layanan KIA seperti mencetak ulang KIA yang rusak atau hilang selain mengajukan permintaan rekaman baru. Penyelenggaraan pendaftaran KIA secara online dimaksudkan agar lebih efisien dan sejalan dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Namun, ada beberapa hambatan atau masalah dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Mal Layanan Umum Kota Yogyakarta selama pelaksanaan program ini. Kendala tersebut sering ditemui pada saat proses pembuatan hingga pendistribusian Kartu Identitas Anak (KIA) oleh petugas kepada pemohon. Keluhan tersebut disampaikan melalui whatsapp resmi Mal Pelayanan Publik oleh Bapak Krisna yang merupakan salah satu pemohon KIA.

“Agak kecewa dengan pelayanan KIA disini. Sistem pengecekan KIA sendiri sering eror, sehingga saya merasa sia-sia datang jauh-jauh kesini. Seharusnya kalau sistem sedang eror diumumkan melalui whatsapp.” (Wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Jumat 2 Juni Pukul 10.15 WIB)

Selain keluhan tentang sistem pengecekan yang eror, ditemui juga permasalahan KIA lainnya yaitu tanggal pengambilan KIA yang tidak sesuai dengan yang di aplikasi pada saat melakukan wawancara lanjutan dengan narasumber lain. Hal ini disampaikan oleh Ibu Sekar Putri, yang pada saat itu sedang berada di Mal Pelayanan Publik untuk mengambil KIA anaknya, beliau mengatakan bahwa:

“Pengambilan KIA untuk anak saya sudah lebih dari 2 minggu dari tanggal yang sudah ditentukan sebelumnya. Di aplikasi JSS tertulis bahwa KIA dapat diambil tanggal 1 juni namun waktu saya datang ke MPP, pegawai nya bilang

kalau KIA untuk anak saya masih dalam proses. Sehingga sampai saat ini, saya belum juga menerima KIA nya.” (Wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Jumat 2 Juni Pukul 13.00 WIB)

Dari beberapa keluhan pemohon KIA menunjukkan bahwa layanan KIA sangat penting untuk diterapkannya manajemen yang efektif. Hal ini karena manajemen akan dapat membimbing dan memimpin pegawai dalam pembagian tugas kerja secara profesional. Sumber daya, infrastruktur, dan penyampaian layanan semuanya dapat dikoordinasikan dengan lebih baik ketika melibatkan manajemen. Manajemen juga dapat memberikan wawasan tentang bagaimana birokrasi sebagai penyedia layanan untuk beradaptasi dengan perkembangan yang telah diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan (Rohman, 2018: 4). Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “**Manajemen Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu identitas Anak (KIA) di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta**”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan dalam pembuatan kartu identitas anak (KIA) di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiono (2006:11) penelitian deskriptif adalah investigasi nilai variabel independen (atau variabel) tanpa membandingkan atau mengikatnya ke variabel lain. Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta menjadi lokasi penelitian ini. Adapun fokus penelitian ini menggunakan teori dari Fitzsimmons (2018) untuk melihat manajemen pelayanan dalam pembuatan KIA dengan indikator teori:

1. *Tangibles*, yaitu penyediaan sumber daya yang cukup (manusia dan lainnya).
2. *Reliability*, yaitu kemampuan para pegawai dan staf mal pelayanan publik Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan.
3. *Responsiveness* yaitu Petugas Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta ingin membantu pelamar secara tepat waktu dengan memberikan informasi yang akurat.
4. *Assurance* yaitu adanya perhatian terhadap etika dan moral serta kemampuan para pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pemohon.
5. *Empathy* yaitu adanya kemauan untuk memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada penerima layanan.

Adapun sumber data penelitian ini yaitu sumber primer dan sekunder yang digunakan untuk mengumpulkan data. Purposive sampling digunakan untuk memilih subjek penelitian yaitu kepala bagian umum dan kepegawaian, pengelola sistem informasi kependudukan, pengelola Mal Layanan Publik Kota Yogyakarta, dan pemohon kartu identitas anak sebagai partisipan penelitian. Wawancara, observasi, dan bentuk dokumentasi lainnya digunakan untuk mengumpulkan informasi. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan kemudian dilakukan dengan menggunakan metodologi analisis data yang digariskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya perencanaan dan pelaksanaan berbagai layanan publik yang tersedia untuk umum. Akibatnya, MPP harus berusaha untuk menyediakan pasien dengan layanan kualitas yang memadai sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan layanan ini harus dapat diakses oleh orang-orang dari semua latar belakang sosial ekonomi. Salah satu pelayanan yang ada di MPP yaitu pembuatan KIA yang dilakukan di loket dindukcapil. Dalam perencanaan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Mal Pelayanan Publik haruslah berpedoman dengan SOP yang ada dan yang berlaku. Begitu pula dengan Dindukcapil Kota Yogyakarta dalam melakukan pelayanan. Standar tersebut merupakan standar berdasarkan SOP yang telah ditetapkan pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 21 yang menyebutkan bahwa standar pelayanan meliputi landasan hukum, persyaratan, sistem, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengendalian intern, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, evaluasi kinerja pelaksana. Tidak hanya itu Dindukcapil juga membuat program yang menarik dengan melakukan seperti melakukan aksi jemput bola. Program ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memiliki kartu identitas bagi anak. Pegawai Mal Pelayanan Publik juga melakukan kegiatan evaluasi dari setiap kegiatan yang telah di lakukan seperti halnya kegiatan pelayanan pembuatan KIA.

Terkait dengan Manajemen Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, peneliti menggunakan konsep Fitzsimmons 5 dimensi yaitu *Kehandalan (Reliability)*,

Bukti fisik (Tangible), *Tanggapan (Responsiveness)*, *Jaminan (Assurance)*, dan *Empati (Empathy)*. Adapun uraian dari masing-masing dimensi di antaranya sebagai berikut:

1. Kehandalan (Reliability)

Kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan cara yang dapat diandalkan dan tepat dikenal sebagai kehandalan, menurut Fitzsimmons (2018). Dalam konteks ini, "keandalan" mengacu pada kecepatan, ketepatan, dan kelengkapan staf Mal Pelayanan Publik dalam melakukan pekerjaannya. Agar pemohon puas dengan layanan yang ditawarkan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, staf Mal Pelayanan Publik harus dapat memenuhi janji mereka secara tepat waktu dan efektif. Ketepatan waktu dan pelayanan yang wajar dan akurat adalah tanda pelayanan yang tepat dan memuaskan. Untuk menjaga profesionalisme yang tinggi dalam melayani masyarakat, setiap karyawan harus memiliki pengetahuan, pengalaman, kemandirian, penguasaan, dan kehandalan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya secara efektif.

Dalam hal ini, pemberian layanan kepada pemohon KIA dilakukan sebaik mungkin sehingga diperlukan kemampuan, keahlian serta pengetahuan. Sebab pelayanan yang baik tidak lepas pula dari kemampuan para pegawainya. Jadi, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan mesin dan alat perkantoran juga merupakan salah satu bentuk kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sebagian besar para pegawai Dindukcapil sudah berkompoten dibidangnya terutama di bidang pelayanan pembuatan KIA, Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Yani Eka dalam wawancara lanjutan sebagai berikut:

“Alhamdulillah pegawai disini sudah menguasai mbak. Disini untuk mencetak KIA kan ada 2 cara ya mbak. Yang pertama bisa dibantu oleh pegawai melalui loket atau bisa mencetak mandiri menggunakan mesin ADM yang ada di depan. Banyak sekali mbak yang belum paham bagaimana cara pemakaian mesin itu. Maka dari itu kami sebagai pemberi layanan harus bisa menguasai penggunaan mesin tersebut agar dapat membantu pemohon apabila mereka mengalami kesulitan.” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Senin 23 Januari 2023 Pukul 14.00)

Anjungan Dukcapil Mandiri atau biasa disingkat "ADM", adalah sistem pencetakan dokumen administrasi pemerintahan yang berhubungan dengan kependudukan. Dokumen-dokumen berikut dapat dicetak di ADM: KK, e-KTP, KIA, dan akta kelahiran atau kutipan akta kematian. ADM diharapkan dapat mempermudah prosedur dalam pencetakan dokumen Kependudukan di Dindukcapil sehingga dapat meminimalisir adanya calo

yang berbuat curang. Adapun mesin ADM dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Mesin ADM

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Selain itu dalam memberikan pelayanan terbaiknya, Dindukcapil juga membuat inovasi program yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pemohon yang sudah melakukan permohonan KIA. Mengingat, inovasi sektor publik ialah inovasi yang harus memberikan manfaat baik secara ekonomi dan sosial bagi masyarakat selaku pengguna layanan tersebut (Asmara, 2019). Salah satu kemudahan yang diberikan yaitu Program Antar jemput Bola untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang rumah nya jauh dari Mal Pelayanan Publik dan juga loket JSS untuk membantu pegawai dalam memberikan pelayanan secara lebih efektif dan efisien utamanya dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil serta layanan surat warga.

Pemberian pelayanan yang baik salah satunya yaitu tidak terlalu berbelit-belit prosesnya. Disisi lain, kehandalan dari para pegawai juga mendukung pemberian layanan yang baik. Seperti halnya handal dalam bersikap dan berperilaku. Dalam hal ini, nyatanya masih ditemukan pegawai yang kurang ramah dalam memberikan layanan kepada pemohon KIA. Hal ini disampaikan oleh Bapak Yoga selaku pemohon KIA yang sedang berada di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sebagai berikut:

“Menurut bapak untuk pelayanan di MPP sudah cukup memuaskan. Mereka ngelayanin dengan baik. Walaupun kadang-kadang ada beberapa pegawai perempuan yang kurang ramah, jarang senyum kepada saya. Tapi ya saya maklum ya mbak, namanya juga kerja apalagi bertemu orang banyak tiap hari. Asalkan hasil kerja baik ga seberapa masalah buat saya” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Senin 16 Januari 2023 Pukul 09.30)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari para pegawai sudah berusaha semaksimal

mungkin melayani pemohon KIA seperti proses pelayanan yang tidak berbelit-belit karena sudah dibuatnya proses alur pendaftaran KIA sehingga memudahkan pemohon yang baru ingin melakukan pengajuan. Kemudian, dibuatnya program antar jemput bola dan loket JSS yang memberikan kemudahan bagi para pemohon. Dalam hal ini, kecermatan pegawai dalam melayani pemohon KIA di Mal Pelayanan Publik ini sistem pelayanannya sudah menggunakan teknologi, dan kemampuan dan keahlian petugas *front office* dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di Mal Pelayanan Publik tidak diragukan lagi. Pegawai *front office* ini kebanyakan masih muda sehingga kemampuan pegawai untuk mengoperasikan dan menguasai teknologi dalam sistem pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sangat cepat. Namun untuk pelayanan dari pegawai di loket dindukcapil masih terdapat beberapa pegawai yang dalam memberikan pelayanan tidak senyum dan kurang ramah.

2. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Fitzsimmons (2018) *tangibles* yaitu segala sesuatu yang dapat dilihat dan disentuh, seperti ketersediaan pegawai atau alat dan perlengkapan yang membantu menyediakan layanan. Penampakan fisik aparatur, sarana, perlengkapan, dan fasilitas di Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh pemohon merupakan contoh bukti nyata atau fisik yang dipertimbangkan dalam penelitian ini. Indikator-indikator seperti sikap profesional pegawai dalam memberikan pelayanan, keramahan fasilitas pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan pembuatan KIA, kehandalan petugas loket pelayanan, dan tersedianya bantuan teknologi semuanya berkontribusi pada dimensi yang nyata.

Menurut data yang dikumpulkan pada saat observasi lapangan, penilaian atribut fisik anggota staf saat ini sudah cukup baik. Pegawai yang memberikan layanan kepada pemohon berpakaian dan berseragam secara profesional sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Mbak Tivanka Sabila selaku Operator sistem yang bekerja di loket dindukcapil yaitu sebagai berikut:

“Seragam sehari-hari nya disini sudah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dek. Jadi kita sudah dikasih ketentuan tiap harinya pakai seragam apa. Sampeyan tau sendiri toh, kalo penampilan itu sangat mendukung buat kami untuk member pelayanan pada masyarakat sehingga kami berusaha untuk berpenampilan rapi dan sopan setiap harinya. Dari penampilan pegawai itu akan ngasih kesan pertama bagi masyarakat, jika penampilan pegawai tidak

menarik kan masyarakat juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut.” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Rabu 11 Januari 2023 Pukul 10.15)

Sarana prasarana yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta juga sudah cukup memadai hal tersebut dapat dilihat dari ruangan ber-AC, ruangan yang bersih dan rapi, tempat parkir, dan ruang tunggu yang memadai. Berdasarkan observasi di dalam Mal Pelayanan Publik terdapat berbagai fasilitas yang telah disediakan. Salah satu fasilitas yang disediakan yaitu ruang tunggu bagi para pemohon. Ruang tunggu merupakan ruangan yang digunakan sebagai tempat menunggu bagi pemohon sehingga ruang tunggu harus menciptakan suasana yang baik dan membuat pemohon merasa nyaman dan aman berada di ruangan tersebut. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Manda yang ingin mengambil KIA di MPP sebagai berikut:

“Kalo menurut saya ruangnya cukup luas dan nyaman ya mbak. Terus disini juga terdapat tempat duduk yang banyak buat masyarakat yang mengantri pelayanan” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Jumat 13 Januari 2023 Pukul 10.00)



Gambar 2. Ruang Tunggu Pemohon

Sumber: Arsip Dokumen MPP, 2023

Kenyamanan pegawai juga perlu diperhatikan sehingga pegawai dapat lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada pemohon KIA. Hal tersebut sesuai dengan wawancara peneliti dengan Bapak Fu’at Gunardi selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang ditemui sedang melakukan monitor dan evaluasi di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, sebagai berikut

“Untuk sarana dan prasarana yang terdapat pada loket dindukcapil di MPP dapat dikatakan sudah memadai mbak. Disini sudah terdapat ruang tunggu yang cukup luas yang mana disitu sudah disediakan tempat duduk untuk pemohon ketika ada keperluan disini jadi gak perlu menggerundel. Kami juga telah menyediakan loket khusus JSS sendiri untuk membantu masyarakat dalam mengakses website tersebut. JSS itu website yang disediakan oleh pemkot

untuk mengurus perizinan, kependudukan, dan lain-lain termasuk KIA.” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Rabu 18 Januari 2023 Pukul 12.30)

Kemudian kendala lain yang ditemukan ialah terkait spesifikasi *personal computer* yang masih jadul sehingga menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan. Kemudian terkait kedisiplinan pegawai Dindukcapil di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, mereka sudah bekerja sesuai dengan jam yang telah ditentukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik terkait dengan *tangibel* berdasarkan dalam proses pelayanan pembuatan KIA bisa dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari penampilan fisik seperti kerapian pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, penggunaan teknologi dalam pelayanan dan kedisiplinan petugas. Selain itu, kenyamanan tempatnya ditunjukkan oleh ruangan ber-AC, ruangan yang bersih dan rapi, tempat parkir yang luas, dan ruang tunggu yang memadai. Ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi. Namun, dari pengamatan peneliti di lapangan, terlihat bahwa indikator *tangibles* yang mencakup sarana dan prasarana mungkin kurang, terutama untuk spesifikasi komputer yang lebih tua. Hal tersebut yang menyebabkan pelayanan sedikit terganggu sehingga pelayanan dalam pembuatan KIA pun kadang tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

3. Tanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan Fitzsimmons (2018) *responsiveness* atau yang disebut juga respon/tanggapan, yaitu kesadaran, atau keinginan untuk memberikan bantuan segera kepadapemohon . Dimensi daya tanggap ini mengacu pada kecenderungan petugas MPP untuk memberikan layanan yang diminta secara tepat waktu sambil mempertahankan kontrol kualitas tingkat tinggi dan perhatian yang detail terhadap pemohon. Kesiapan dan kapasitas penyedia layanan, dalam hal ini yaitu personel pegawai Mal Pelayanan Publik, untuk membantu pemohon dan menjawab tuntutan mereka dengan cepat dan efektif. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Mbak Tivanka selaku operator sistem yaitu sebagai berikut:

“Iya dek, kita ada bebarapa pegawai front office yang bertugas di depan kan, nah itu juga salah satu pelayanan yang kami sediakan untuk mengarahkan pemohon menuju loket yang dituju sesuai dengan keperluan pemohon. Kalau mau mengurus KIA, KTP, Akta Kelahiran ya akan diarahkan menuju loket dindukcapil. Lalu kalau mengambil SIM kami arahkan ke loket samsat dan gitu juga dengan yang lain.” (Wawancara di

Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Rabu 11 Januari 2023 Pukul 10.15)

Dengan menggunakan kriteria ketanggapan tersebut, pelayanan KIA yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dinilai sudah cukup berkualitas. Hal ini terlihat dari pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat yang diberikan oleh petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, dimana pelanggan dilaporkan mendapat respon yang baik dan sangat membantu. Ketika pemohon KIA mengunjungi Mall Layanan Publik, semua pegawai menyambut dengan ramah dan membantu. Pegawai menyapa setiap pemohon di Mal Pelayanan Publik dengan respon memberikan salam dan menawarkan bantuan seperti pegawai front office yang bertugas menjaga di pintu masuk. Selain itu keluhan yang disampaikan oleh pemohon juga direspon dengan baik sehingga pemohon merasa senang dan kepentingannya juga terpenuhi dengan baik.

Dalam pengamatan peneliti saat berada di tempat penelitian melihat bahwa sikap penjaga pegawai Mal Pelayanan Publik yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pemohon. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi instansi. Maka dari itu diperlukan komunikasi antar pegawai dan pemohon yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan citra pada Mal Pelayanan Publik. Pelayanan yang cepat merupakan asumsi semua orang bahwa pelayanan harus diberikan secara tepat dan cepat. Pelayanan dalam pembuatan KIA di Mal pelayanan Publik Kota Yogyakarta sudah diberikan secara cepat. Sesuai dengan pernyataan bapak Yoga yang ditemui sedang berada di MPP sebagai berikut:

"Pernah mbak, waktu itu kan tanggal lahir di KIA anak saya yg salah cetak, lalu saya mengajukan pengaduan melalui JSS dan alhamdulillah langsung mendapatkan respon dari dindukcapi untuk disuruh datang pada tanggal yang sudah ditentukan dan mencetak kembali KIA kembali di MPP" (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Senin 16 Januari 2023 Pukul 09.30)

Meskipun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada pemohon juga masih ditemukan kendala mengenai fasilitas yang ada seperti spesifikasi komputer yang sudah jadul. Hal tersebut disampaikan oleh bapak Fu'at sebagai berikut:

"Untuk kendala tidak menutup kemungkinan pasti ada aja mbak. Contohnya yaitu disini untuk peralatan sudah cukup mbak seperti printer, dll. Cuma yang kurang ya itu spesifikasi komputer nya sudah jadul. Kebanyakan rata-rata pc nya

sudah dari tahun 2011. Selain itu juga petugas kami yang terjun di lapangan juga terbatas, sehingga kami membagi tugas untuk petugas distribusi. Sehingga kami juga terkadang mengalami keterlambatan dalam memberikan pelayanan KIA" (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Rabu 18 Januari 2023 Pukul 12.30)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya pada dimensi *responsiveness* sudah berjalan dengan cukup baik oleh Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari daya tanggap petugas dalam melayani pembuatan KIA, menerima keluhan, saran, kritik atas jasa yang telah diberikan. Selain itu juga dapat dilihat dari respon para petugas yang cepat ketika mendapati keluhan dari pemohon KIA dan sikap petugas dalam menawarkan bantuan ketika terdapat pemohon yang baru datang. Meskipun masih ada beberapa kendala seperti kurangnya pegawai dan fasilitas yang ada namun hal tersebut masih dapat ditangani dengan baik. Pembagian tugas yang jelas dan diikuti dengan komunikasi yang baik antar pegawai dan pemohon dapat meminimalisir terjadinya kendala.

Pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang membantu penerima layanan merasa puas dengan bantuan yang mereka terima. Apabila semua sudah terlaksana dengan baik dan lancar maka pelayanan publik sudah mencapai tujuan yang diinginkan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan. Menurut Fitzsimmons et al (2014:144), bebas dari segala bahaya atau kemungkinan ketidakpastian, perilaku pegawai dapat membangun kepercayaan, dan penyedia layanan dituntut untuk menciptakan rasa aman bagi klien layanan mereka melalui jaminan. Harus ada semacam jaminan atau garansi yang melekat pada setiap layanan. Jaminan pekerja tentang kualitas pekerjaan mereka memengaruhi tingkat kepastian layanan, membantu pelanggan merasa nyaman dengan pekerjaan yang mereka terima.

Jaminan tepat waktu dan jaminan biaya merupakan salah satu bentuk dari dimensi jaminan. Beberapa penjaminan telah dilakukan sejalan dengan proses pelayanan bagi pemohon KIA di Mal Layanan Umum Kota Yogyakarta, sementara yang lain belum. Hal tersebut terlihat pada jaminan waktu yang telah diberikan oleh instansi dalam hal pengambilan KIA. Waktu pengambilan akan diberi tahu melalui JSS ketika pemohon sudah mengisi seluruh persyaratan yang diminta. Namun untuk KIA yang dikirim ke para

pemohon, instansi masih belum bisa tepat waktu dikarenakan kurangnya petugas distribusi yang bertugas langsung di lapangan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Fajar sebagai berikut:

“Ada mbak, jaminan waktu selalu kami berikan. Setiap pemohon yang mengajukan melalui JSS sebelum jam 12 akan kami proses langsung, kemudian kami akan suruh datang besok nya. Jadi ikut proses hari ini dan besok tinggal proses cetak nya. Namun biasanya malah dari pemohon nya sendiri yang lama, kadang bisa datang lebih dari waktu yang telah ditentukan. Lalu untuk KIA yang dikirim biasanya memang kami agak lama ya mbak dikarenakan ya itu tadi kurangnya petugas distribusi” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Senin 25 Januari 2023 Pukul 11.00)

Sedangkan untuk biaya untuk mendaftar KIA tidak dipungut biaya apapun alias gratis. Hal tersebut sudah terjamin oleh undang-undang yaitu No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya apapun. Hal itu sejalan dengan pengalaman dari Ibu Yani Eka selaku pemohon KIA sebagai berikut:

“Untuk pembuatan KIA ga dipungut biaya apapun mbak. Karena pembuatannya sudah mendapat anggaran sendiri dari pemerintah. Jadi bener-bener gratis ya.” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Senin 23 Januari 2023 Pukul 14.00)

Selain itu juga terdapat keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai standar pelayanan sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan apabila ingin mengajukan permohonan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Mulai dari prosedur, persyaratan, biaya dan jangka waktu dapat dilihat di papan informasi maupun pada internet. Dengan memastikan bahwa standar pelayanan dipenuhi, tindakan maladministrasi seperti pungli, penyimpangan prosedur, dan penundaan yang berlarut-larut, serta hal lainnya, akan dapat dikurangi.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwasannya jaminan yang diberikan dari Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta berupa jaminan biaya dan jaminan waktu. Jaminan biaya yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik dirasa sudah baik, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pungli di dalam instansi. Sedangkan jaminan waktu masih kurang, hal tersebut dapat dilihat KIA yang dikirim sering mengalami keterlambatan karena pegawai yang terbatas. Namun untuk pengambilan KIA ke MPP, pegawai sudah bisa memberikan estimasi waktu kepada pemohon pada saat

ingin mengambil KIA. Untuk Jaminan pelayanan sudah cukup baik karena SOP mengenai prosedur, waktu, biaya, dll dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka. Dengan adanya jaminan yang telah diberikan oleh instansi tersebut maka akan menimbulkan kesan yang baik bagi pemohon atas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu juga dapat membangun rasa kepercayaan antar pegawai dan pemohon, yang mana hal itu menjadi hal penting dalam sebuah pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati, menurut Fitzsimmons et al. (2014:144), didefinisikan sebagai memberikan sikap yang tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan pelanggan. Dalam penelitian ini, *Empathy* menunjukkan bahwa pelanggan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, khususnya pemohon KIA, memprioritaskan kesediaan daripada kepentingan mereka sendiri. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Mbak Tivanka selaku operator sistem yang mengatakan bahwa

“Disini kami selalu mendahulukan siapa yang menjadi prioritas mbak. Dalam artian kayak orang yang sudah tua, ibu hamil, disabilitas dan lain-lain gitu ya. Bukan karena kita diskriminasi atau beda-bedain ya mbak, karena orang-orang yang seperti itu kan fisiknya lemah jadi harus didulain ketimbang yang lain. Jadinya kami harus memberikan sesuatu yang lebih kepada mereka.” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Rabu 24 Januari 2023 Pukul 10.15)

Ini menunjukkan bahwa karyawan Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta ramah, sopan, santun, dan tidak diskriminatif terhadap semua orang yang meminta layanan. Mengutamakan kepentingan pelanggan, pelayanan yang ramah, sopan, santun, dan tidak diskriminatif adalah faktor-faktor yang menentukan dimensi *empathy*.

Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta juga memberikan nomor urut kepada setiap pemohon yang melakukan permintaan layanan. Dengan cara ini, setiap orang diperlakukan sama karena pemohon akan mengantri sesuai dengan nomor urutnya sehingga tidak ada celah untuk pegawai dan pemohon curang yang meminta didahulukan dalam pembuatan KIA. Hal tersebut disampaikan oleh bapak yoga dalam wawancara lanjutan sebagai berikut:

“Enak mbak disini kita baru datang langsung dikasi nomor antrian sesuai urutan datang, jadinya ga ada yang nyeroobot atau nyelonong.” (Wawancara di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, Senin 16 Januari 2023 Pukul 09.30)

Pada dimensi *empathy* pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap pegawai mal pelayanan publik yang baik dalam membantu pemohon yang menjadi prioritas utama seperti orang yang sudah tua, ibu hamil dan penyandang disabilitas. Kemudian dengan adanya sistem nomor antrian bagi pemohon KIA dapat menjadikan pelayanan dilakukan secara tertib dan mengurangi adanya celah diskriminasi dalam pelayanan. Perhatian petugas pelayanan terhadap pengguna jasa merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, hal ini dapat terlaksana dengan baik dan lancar apabila petugas memberikan perhatian yang baik dan tidak adanya tindakan diskriminatif oleh petugas pengguna jasa. Dengan aspek dimensi empati sudah berjalan dengan baik maka pelayanan pembuatan KIA di Mal Layanan Umum Kota Yogyakarta sudah menerapkan dimensi empati dengan lancar dan pemohon sebagai pengguna layanan merasa senang dengan apa yang telah diberikan oleh pihak pemberi pelayanan yaitu pihak Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Meskipun masih ditemui beberapa pegawai yang kurang dalam hal komunikasi dengan pemohon, sehingga terkesan memberikan pelayanan belum optimal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian artikel ini. Adapun yang dimaksud ialah seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa. Utamanya kepada Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing, Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji dan juga kepada Kepala dan Staff Mall Pelayanan Publik Kota Yogyakarta yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian. Kemudian juga kepada beberapa pemohon KIA yang turut menjadi narasumber dalam penelitian.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Manajemen Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Dari analisa menggunakan dimensi *tangibel* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi *reliability* yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh proses pembuatan KIA yang sederhana dan sistem

pelayanan yang sudah terintegrasi secara online, yang membuat proses pengajuan KIA lebih mudah bagi pemohon. Lalu untuk dimensi *tangible* bisa dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari penampilan fisik seperti kerapian pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan proses pelayanan, penggunaan teknologi dalam pelayanan dan kedisiplinan petugas. Selain itu juga dapat dilihat dari kenyamanan tempat, seperti ruangan ber-AC, ruangan yang bersih dan rapi, tempat parkir yang cukup luas, dan ruang tunggu yang memadai.

Selanjutnya untuk dimensi *responsiveness*, yaitu kapasitas untuk membantu dan melayani kandidat yang memenuhi syarat secara tepat waktu. Hal ini terlihat dari seberapa cepat pejabat menanggapi keluhan, rekomendasi, dan kekhawatiran tentang kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari respon para petugas yang cepat ketika mendapati keluhan dari pemohon KIA dan sikap petugas dalam menawarkan bantuan ketika terdapat pemohon yang baru datang. Lalu untuk dimensi *assurance*, yaitu pengetahuan serta kemampuan untuk meyakinkan pemohon. Dimana pada dimensi ini mempunyai indikator, yaitu biaya dan jaminan waktu. Jaminan biaya yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik dirasa sudah baik, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya pungli di dalam instansi. Sedangkan jaminan waktu masih kurang, hal tersebut dapat dilihat KIA yang dikirim sering mengalami keterlambatan karena pegawai yang terbatas namun untuk pengambilan KIA ke MPP, pegawai sudah bisa memberikan estimasi waktu kepada pemohon pada saat ingin mengambil KIA. Untuk Jaminan pelayanan sudah cukup baik karena SOP mengenai prosedur, waktu, biaya, dll dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka. Kemudian yang terakhir yaitu dimensi *empathy*, yaitu memberikan layanan individual untuk setiap pemohon. Menunjukkan hasil yang baik pada dimensi ini. Hal ini ditunjukkan oleh kemampuan karyawan, yaitu kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan skala prioritas, kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas, dan kemampuan untuk menjaga hubungan koordinasi antara bagian-bagian yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Namun, masih ada beberapa pegawai dindukcapil yang melayani dengan baik tetapi tidak ramah terhadap pemohon.

Saran

Berangkat dari uraian hasil penelitian dan kesimpulan di atas, terdapat saran dari peneliti yang berguna untuk memaksimalkan peningkatan manajemen pelayanan pembuatan KIA di antaranya:

1. Perlu adanya pembaruan terhadap spesifikasi komputer yang sudah jadul yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam

melayani pemohon KIA sehingga pelayanan KIA dapat menjadi lebih cepat dan efektif.

2. Perlu penambahan jumlah pegawai di Mal Pelayanan Publik khususnya bagian pendistribusian serta perlu adanya peningkatan kualitas kinerja petugas. Peningkatan kualitas pegawai dilakukan mengingat keterbasannya jumlah pegawai yang ada. Hal ini dapat dilakukan berupa pelatihan dan training-training secara berkala sesuai dengan bagian masing-masing.
3. Untuk program kolektif KIA dapat dilakukan kerja sama dengan instansi kesehatan, agar pembuatan KIA ini lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.
4. Diupayakan pegawai mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pemohon KIA, sehingga pemohon tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai MPP Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Asmara, A.Y. dan Rahayu, A.Y.S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan *Gancang Aron* di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *Journal of Public Sector Innovation (JPSI)*, 3(2), 57-67.
- Badan Pusat Statistik Indonesia 2022. <https://www.bps.go.id/publication/2022/02/25/0a2afe4fab72a5d052cb315/statistik-indonesia-2022.html>. Diakses 12 Maret 2023
- Badrudin. (2013). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Duwiri, D. A. (2021). Pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Fayol, Henry. (2016). *General and Industrial Management*. diterjemahkan oleh Constance Storrs, London: Ravenoi Books.
- Fitzsimmons, W.H. & M. J. Fitzsimmons. (2018). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Singapore: McGrawHill Book Co.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif.: Teori dan Praktik* Jakarta: PT Bumi Aksara. 2013.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Irenes, M. M., & Setiamandani, E. D. (2019). *Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*.
- Irviani, R., & Fauzi. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV ANDI OFSET.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mukarom, Zaenal. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government though e-rt/rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 1-6.
- Onyshchuk, S, dkk (2020). Innovative solutions of improving efficiency in public management. 216. Diakses pada 20 November 2022
- Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Kota Yogyakarta. Kependudukan DIY. <https://kependudukan.jogjaprovo.go.id/>. Diakses pada 27 November 2022.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
- Rahmawati Sururama, A. F. (2021). *Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (Kia) Secara*

Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. 64-79.

- Ratminto dan Winarsih, 2012, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosady, Ruslan. 2004. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rusqiyati, E. A. (2021). *Permohonan pencetakan KTP dan KIA Yogyakarta dialihkan melalui JSS*. Antara News.
- Siswanto. 2007. Pengantar Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sukarna. (2011). Dasar –dasar Manajemen. Bandung: Mandar Maju.
- Sule, E.T. & Saefullah, K. 2009. Pengantar Manajemen, Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). DASAR-DASAR MANAJEMEN Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi secara Efektif dan Efisien. Medan: Perdana Publishing.
- Zaenal Mukarom, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*. 10(2), 487-498.