

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN

Muhammad Khusairie 1), Dewi Merdayanty 2), Lieta Dwi Noviyanti 3)

1Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 19120209

2Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1104017301

3Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1126117402

Email: muhammadkhusairie@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui 1) bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan dan 2) Faktor-faktor apa saja yang jadi penghambat dalam memenuhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan..

Metode penelitian mempergunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif data dikumpulkan dengan Wawancara, Observasi, serta Dukumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan mengenai Dimensi Tangible tersedia fasilitas seperti kursi dan spanduk mengenai persyaratan Kartu Identitas Anak namun masih ada kekurangan yaitu ruang tunggu terbatas dan tidak menyala nya pendingin ruangan seperti aca atau kipas bagi masyarakat. Dimensi Reliability kemampuan pegawai dalam melayani dan mengurus Kartu Identitas Anak di Kecamatan Banjarmasin Selatan sesuai dengan Standar Pelayanan. Dimensi Responsiveness petugas cukup cepat dan tanggap dalam menanggapi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai pengurusan dan syarat pembuatan Kartu Identitas Anak. Dimensi Assurance petugas memberikan jaminan waktu kepada masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur. Dimensi Emphaty beberapa pegawai masih mementingkan kepentingan pribadi contohnya menelpon, mengobrol sesama pegawai pada saat pelayanan ketika jam kerja dan 2) Faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan yaitu dengan terjadi nya jaringan yang tidak mendukung dalam proses pengiriman data-data masyarakat ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sehingga membuat tertundanya pengiriman data yang mengakibatkan keterlambatan penerbitan pada pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dan juga kurangnya sarana prasarana di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) berupa kursi yang terbatas, serta pendingin ruangan yang tidak dihidupkan, serta masih ada beberapa pegawai yang tidak ramah kepada masyarakat yang sedang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) terlihat ketika masyarakat yang datang melakukan pelayanan masih ada saja pegawai Kecamatan yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, kurangnya komunikasi pegawai kepada masyarakat yang sedang menanyakan tentang prosedur atau persyaratan Kartu Identitas Anak (KIA)

Kata Kunci :Pelayanan Publik, KIA, Kecamatan

ABSTRACT

The aim of this research is to find out 1) what is the quality of public services in making child identity cards (KIA) at the South Banjarmasin District Office and 2) what factors are obstacles in meeting the quality of public services at the South Banjar Masin District Office.

The research method uses a qualitative approach with descriptive qualitative research, data collected by interviews, observations and comments.

The results of the research show that 1) the quality of Public Services in Making Child Identity Cards (KIA) at the South Banjarmasin District Office regarding the Tangible Dimensions, there are facilities such as chairs and banners regarding the requirements for Child Identity Cards, but there are still shortcomings, namely limited waiting space and the cooling is not on the room is like an aca or fan for the community. Reliability Dimension of employee ability to serve and manage Children's Identity Cards in South Banjarmasin District in accordance with Service Standards. The Responsiveness Dimension of officers is quite fast and responsive in responding to what the community needs regarding the processing and requirements for making Child Identity Cards. Assurance Dimension officers provide time guarantees to the public in accordance with Standard Operating Procedures. The Emphaty Dimension, some employees still prioritize personal interests, for example calling, chatting with fellow employees during service during working hours and 2) The inhibiting factor in the quality of public services at the South Banjarmasin District Office is the existence of a network that does not support the process of sending public data to The Banjarmasin City Population and Civil Registration Service has caused delays in sending data which has resulted in delays in the issuance of Child Identity Cards (KIA) and also a lack of infrastructure at the South Banjarmasin District Office in providing services to the community who are processing Child Identity Cards (KIA) in the form of chairs. which is limited, and the air conditioner is not turned on, and there are still some employees who are not friendly to the people who are processing Child Identity Cards (KIA). It can be seen that when people come to do the service there are still sub-district employees who don't give a smile to service users, lack of employee communication with the public who are asking about Child Identity Card (KIA) procedures or requirements

Keywords: Public Services, KIA, District

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Adiputra, S. (2021). *Manajemen Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan*. Bandung : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.

Afrizal, M. A. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Erika, Revida, & Aisyah. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Hamirul, & Alamsyahril. (2020). *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas*. Malang : CV Pustaka Learning Center.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Iqbal, A. (2009). *Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009*. Yogyakarta: Redaksi Jogja Bangkit.

Irfadat, T. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Surabaya : CV. Jakad Media Publishing.

Lestari, D. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Bandung: Alfabeta.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.

Rahmadana, & Muhammad, F. d. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Bandung: Alfabeta.

Jurnal :

Irenes, Melcilin, Setiamandani, & Emei Dwinanarhati. (2019). *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 8(4), 272-277.

Nagaria, Noviana Ratna Nagaria, Suranto, & Joko. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*. Solidaritas, 4(2).

Yudha, Fernandes & Firdausi, Firdausi. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6 (2).

Skripsi :

Rasyid, Muhammad. 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Upt Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Rahmawati, Linda, Agustino, Leo & Ismanto, Gandung. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017*. (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

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

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

Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik
Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Banjarmasin pasal 2 No. 42
Tahun 2022 tentang Rincian Tugas dan
Fungsi Kecamatan

Sumber lain:

<https://Banjarmasinkota.go.id>

<https://selatan.banjarmasinkota.go.id>

<https://disdukcapil.banjarmasinkota.go.id>