

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KANTOR DESA DAWUHAN KECAMATAN KADEMANGAN KABUPATEN BLITAR

Silvana Kissy Amanda^{1*}, Sutowo², Ferida Asih W³

^{1,2,3} Universitas Islam Balitar, Indonesia

*Corresponding author: silvanakissy10@gmail.com

Abstract: Quality public services reflect the level of public satisfaction with the services received. This research is motivated by the importance of the Child Identity Card (KIA) as a mandatory population data for children. The purpose of this study was to determine the quality of public services at the Dawuhan Village Office, Kademangan District, Blitar Regency, related to Child Identity Card (KIA) processing services. This study used a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The analysis was conducted based on the five dimensions of service quality according to Zeithmal, Parasuraman, and Berry (1990): Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results showed that the Tangible dimension had been optimally fulfilled; this can be seen from the availability of facilities and infrastructure that support the service process. The Reliability dimension showed good results through the accuracy and thoroughness of officers in carrying out procedures. The Responsiveness dimension was also good, including the responsiveness and consistency of service from officers. Similarly, in the Assurance dimension, the public generally felt confident in the services provided by officers. The Empathy dimension indicates that communication with the public has been implemented effectively. Given this situation, public services are already quite good and need to be continuously improved to ensure better, more innovative services that meet community needs.

Keywords: Public services, service quality, Child Identity Card (KIA)

Abstrak: Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai data kependudukan yang wajib dimiliki oleh anak-anak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar terkait pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990), yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* telah terpenuhi secara optimal, hal ini dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan. Dimensi *Reliability* menunjukkan hasil yang baik melalui ketepatan dan ketelitian petugas dalam menjalankan prosedur. Dimensi *responsiveness* juga sudah baik termasuk ketanggapan dan konsistensi pelayanan dari petugas. Demikian pula pada dimensi *Assurance*, masyarakat secara umum merasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh para petugas. Adapun dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa komunikasi dengan masyarakat telah diterapkan dengan baik. Melihat kondisi tersebut, pelayanan publik sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan terus agar pelayanan lebih baik, inovatif dan dapat memenuhi kebutuhan Masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Kualitas pelayanan, Kartu Identitas Anak (KIA)

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan memiliki peran penting di Indonesia dalam hal pembangunan. Hal ini dapat dilihat dari pengelolaan dan pencatatan informasi data kependudukan secara tertib dan akurat, serta dapat mengetahui tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk setempat. Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memiliki kewajiban untuk melindungi dan mengakui status pribadi maupun status hukum setiap warga negara yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Indonesia menggunakan prosedur terkait pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini bertujuan untuk memberikan identitas hukum untuk setiap warga negara dan memastikan penduduk tersebut terdaftar dalam sistem administrasi kependudukan. Prosedur dapat diartikan sebagai tata cara atau langkah yang wajib dilakukan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan memberikan pelayanan berupa pengurusan data kependudukan yang mencakup pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dengan adanya prosedur pekerjaan menjadi efektif dan efisien serta dapat terlaksana dengan baik.

Salah satu administrasi kependudukan berupa penerbitan dokumen dan informasi data penduduk adalah Kartu Identitas Anak (KIA). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan identitas resmi anak sebagai tanda pengenal anak yang berusia dibawah 17 tahun sebelum menikah. Kartu Identitas Anak (KIA) diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) tingkat kabupaten atau kota sebagai bukti identitas dalam administrasi kependudukan.

Fungsi diterbitkannya Kartu Identitas Anak (KIA) pada pemerintahan Indonesia adalah untuk perlindungan dan pemenuhan hak anak. Perlindungan yang dimaksud ini adalah untuk mencegah perdagangan anak dikarenakan identitas anak tercatat secara resmi. Kartu Identitas Anak (KIA) berperan penting dalam meningkatkan layanan publik, seperti di bidang kesehatan, transportasi, perbankan, pendidikan, dan lain sebagainya. Selain itu, Kartu Identitas Anak (KIA) menjadi persyaratan pendaftaran

sekolah yang diinginkan serta pengajuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.

Pemerintah Indonesia memiliki prosedur pengurusan berupa pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus identitas resmi bagi anak. Proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) bisa dilakukan di kantor desa daerah masing-masing dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan. Persyaratan tersebut antara lain akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), kartu identitas orang tua, dan lain sebagainya. Dengan adanya prosedur yang jelas dan pelayanan publik yang transparan, masyarakat memiliki identitas anak yang sah serta dapat memperoleh pelayanan yang lebih mudah, transparan, dan efisien.

Berdasarkan dalam Peraturan Pemerintah No. 45 Tahun 2017 tentang partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, disebutkan bahwa terciptanya kesejahteraan masyarakat dapat dicapai melalui keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan daerah. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia adalah membebaskan biaya dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Dilihat dari upaya pemerintah ini, masyarakat di Desa Dawuhan sudah banyak yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak mereka. sehubungan dengan masyarakat sudah banyak yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA), maka perlu mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar yaitu bagaimana fasilitas yang tersedia, kehandalan petugas layanan, ketanggapan perangkat desa, jaminan serta empaty petugas pada saat melayani masyarakat pemohon atau pengguna layanan Kartu Identitas Anak (KIA).

Untuk menilai kualitas suatu pelayanan, Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) memperkenalkan sebuah model yang dikenal sebagai SERVQUAL (*Service Quality Model*). Model tersebut dirancang untuk mengukur perbedaan antara harapan pengguna layanan dan kenyataan pelayanan yang masyarakat terima. SERVQUAL (*Service Quality Model*) berfungsi sebagai alat analisis dalam menilai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi keinginan masyarakat.

Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) terdapat 5 (lima) dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, antara lain yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu salah satu unsur penting dalam menilai mutu suatu

pelayanan. Dimensi ini merujuk pada tersedianya berbagai fasilitas penunjang, seperti perlengkapan, tenaga pelaksana, serta komponen fisik lainnya yang dapat dilihat secara langsung.

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk memberikan bantuan atau pelayanan kepada pelanggan secara cepat dan tepat, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta memberi respon yang baik kepada pegawai dan masyarakat
4. *Assurance* (jaminan), yaitu kepastian terkait ketepatan waktu dan kejelasan biaya yang sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan, sehingga pengguna merasa yakin terhadap waktu pelayanan yang telah dijanjikan.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian secara tulus dan personal kepada masyarakat, dengan menunjukkan pemahaman terhadap kebutuhan serta keinginan setiap individu.

Pada penelitian ini akan mengambil pendekatan yang lebih holistik dengan menganalisis secara komprehensif kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini berfokus pada tahapan atau alur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), mulai dari pemenuhan persyaratan dalam proses pengurusan, kualitas pelayanan dari perangkat desa, hingga hambatan yang muncul dalam proses pengurusan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat eektivitas dalam pelaksanaan pengurusan dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik dalam proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

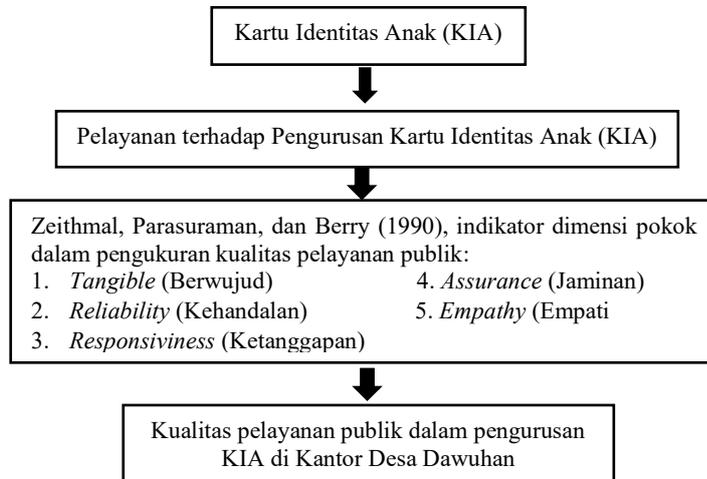
Pemilihan informan dilakukan secara hati-hati untuk memastikan bahwa informan

dapat memberikan wawasan yang mendalam dan relevan terkait dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Prosedur pengumpulan data yang digunakan meliputi: (1) observasi, (2) wawancara, (3) dokumentasi, dan (4) penelitian pustaka. Menurut Sugiyono (2019) uji keabsahan data pada penelitian kualitatif merupakan pembuktian keabsahan atau kevalidan data-data yang ditemukan di lapangan. Dalam penelitian ini, keabsahan data atau tingkat kredibilitas diuji dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moloeng (2004) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Data dikumpulkan melalui tiga sumber utama, yaitu observasi, wawancara langsung, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Sugiyono (2022), yang meliputi beberapa tahap:

1. Pengumpulan data dimulai dengan observasi langsung di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar untuk memahami terkait prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) berlangsung. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan dengan perangkat desa yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi Kartu Identitas Anak (KIA), serta masyarakat yang pernah melakukan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).
2. Reduksi data melibatkan merangkum, menyaring, dan memilih informasi yang dianggap penting. Peneliti memfokuskan pada hal yang bersifat faktual mengenai prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak di kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar, serta mencari inti permasalahan yang sedang diteliti.
3. Penyajian data dilakukan dengan memilah informasi-informasi penting yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah, lalu mengolahnya secara terstruktur. Data ini berasal dari hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan, dan berkaitan dengan prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar
4. Tahap akhir melibatkan penarikan kesimpulan, yang mencakup peninjauan kembali secara keseluruhan data yang telah dikumpulkan agar lebih mudah dipahami

Adapun kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Tangible (berwujud)

Dimensi tangible atau berwujud mengacu pada aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan dalam mendukung pelayanan publik, termasuk ketersediaan sarana, prasarana, serta fasilitas komunikasi yang memadai. Fasilitas tersebut menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran tugas administrasi dan memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Dawuhan, Kecamatan Kademangan, Kabupaten Blitar, menunjukkan bahwa perangkat pendukung pelayanan seperti komputer, printer, meja, kursi, dan perlengkapan kerja lainnya telah tersedia dalam kondisi baik dan dapat difungsikan secara optimal. Keberadaan fasilitas tersebut menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan memperlancar proses administrasi, khususnya dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

Berdasarkan wawancara dengan para informan, fasilitas yang ada di Kantor Desa selalu tersedia dan berfungsi dengan baik, mendukung kelancaran tugas pelayanan setiap hari. Seluruh sarana penunjang pelayanan administrasi, termasuk dalam pengurusan KIA, selalu dalam kondisi siap pakai dan membantu mempercepat proses kerja pegawai.

Pandangan dari masyarakat sebagai pengguna layanan pun menunjukkan kesesuaian. Para informan dari masyarakat pengguna layanan menyampaikan bahwa fasilitas yang tersedia cukup lengkap dan sangat membantu dalam mempercepat proses pengurusan. Sarana seperti komputer dan meja pelayanan sudah tertata dengan baik sehingga mempermudah pelayanan tanpa hambatan. Fasilitas yang tersedia sangat memadai dan mendukung pelayanan administrasi dengan

lancar, sehingga pengguna layanan merasa puas karena tidak menemukan kendala berarti terkait ketersediaan sarana dan prasarana, yang menurutnya sudah cukup menunjang proses pengurusan KIA.

Melihat kondisi tersebut, hal ini sudah sesuai dengan teori Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) bahwa dimensi *tangible* (berwujud) adalah dimensi yang merujuk pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan sarana komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan.

Dimensi Reliability (kehandalan)

Dimensi *reliability* atau kehandalan mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya. Kehandalan ini mencakup ketelitian dalam pengolahan data, kecepatan layanan, dan tanggapan yang sigap terhadap kesalahan atau kendala yang mungkin muncul dalam proses pelayanan administrasi, khususnya dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Dawuhan, Kecamatan Kademangan, Kabupaten Blitar menunjukkan bahwa aspek kehandalan dalam pelayanan telah diterapkan dengan cukup baik. Dari hasil observasi dan wawancara dengan narasumber, jika terdapat kesalahan dalam pencetakan KIA, pihak desa akan melakukan pencocokan ulang dengan dokumen pendukung seperti akta kelahiran, lalu melakukan perbaikan dan pencetakan ulang berdasarkan data yang benar. Hal ini menunjukkan adanya proses koreksi yang sistematis dan bertanggung jawab.

Bila terjadi kesalahan data, warga dapat melapor dan pihak desa akan membantu proses perbaikannya ke instansi terkait, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL). Setelah itu, kartu akan dicetak kembali sesuai dengan data yang telah diperbaiki. Proses ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya akurat, tetapi juga responsif terhadap kendala teknis. Selain itu, proses pengurusannya pun tergolong cepat dan tidak menyulitkan.

Melihat kondisi tersebut, hal ini sudah sesuai dengan teori Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Hal ini termasuk dalam hal menangani masalah dengan cepat dan benar serta memberikan pelayanan secara tepat sejak awal.

Dimensi Responsiveness (ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan menggambarkan sejauh mana penyedia layanan mampu merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat, jelas, dan tepat sasaran. Hal ini mencakup pemberian informasi yang mudah dipahami, sikap proaktif dalam menangani masalah, serta kemampuan memberikan solusi secara efektif terhadap kendala yang dihadapi

masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan aparat desa dan masyarakat di Kantor Desa Dawuhan, Kecamatan Kademangan, Kabupaten Blitar, diketahui bahwa tanggapan petugas terhadap keluhan maupun permintaan informasi dari masyarakat cukup baik. Masyarakat tetap diberi informasi terkait kendala yang dihadapi dalam proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Ketika terjadi keterlambatan karena proses verifikasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL), informasi tersebut tetap disampaikan kepada pemohon agar tidak terjadi kebingungan atau kesalahpahaman.

Keluhan masyarakat ditampung dan diteruskan kepada dinas terkait agar proses penyelesaian dapat dipercepat. Perangkat desa senantiasa berupaya membantu masyarakat agar pengurusan dokumen berjalan lancar meskipun terkadang ada hambatan dari instansi di atasnya.

Melihat kondisi tersebut, hal ini sudah sesuai dengan teori Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) bahwa dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan dengan cepat dan tepat waktu.

Dimensi Assurance (jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan erat dengan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini mencakup kepastian terhadap waktu penyelesaian layanan, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara profesional dan konsisten. Ketika jaminan pelayanan diberikan secara jelas dan dapat dibuktikan, maka kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pun meningkat.

Hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Desa Dawuhan, Kecamatan Kademangan, Kabupaten Blitar menunjukkan bahwa pihak perangkat desa telah melakukan berbagai upaya untuk membangun kepercayaan publik. Pemerintah desa menyediakan fasilitas pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun digital, seperti melalui *WhatsApp*, email, dan media sosial. Setiap keluhan atau masukan dari masyarakat akan ditindaklanjuti dalam waktu maksimal dua hari kerja. Langkah ini dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pemerintah desa serius dan cepat dalam menangani setiap permasalahan.

Selain itu, pelayanan dilakukan dengan cepat dan prosedur pengurusan KIA juga diinformasikan dengan jelas. Masyarakat diberikan estimasi waktu penyelesaian antara 5 hingga 7 hari kerja jika semua dokumen sudah lengkap. Penjelasan tambahan juga diberikan secara langsung apabila masyarakat belum memahami tahapan atau persyaratan tertentu. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap proses pelayanan.

Dari sisi masyarakat, pengalaman yang disampaikan para informan menunjukkan hasil yang cukup baik, pengguna layanan merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurutnya, proses pengurusan KIA berjalan lancar, waktu penyelesaian sesuai dengan estimasi, dan dokumen yang diterima juga akurat tanpa kesalahan.

Melihat kondisi tersebut, hal ini sudah sesuai dengan teori Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) bahwa dimensi *assurance* (jaminan) adalah dimensi yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi empati mencerminkan perhatian yang tulus dari petugas pelayanan publik kepada masyarakat, termasuk dalam hal memahami kebutuhan, memberikan perlakuan yang adil, serta mendengarkan keluhan secara aktif dan personal. Di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar, penerapan empati dalam pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) tampak dari upaya petugas dalam membangun komunikasi yang efektif dan menyambut masyarakat dengan sikap yang ramah.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan para narasumber, bahwa pihak desa berupaya menjaga komunikasi terbuka dengan masyarakat, salah satunya melalui media *WhatsApp*. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat dengan mudah bertanya atau menyampaikan permasalahan selama proses pengurusan KIA, serta merasa tetap dilayani meskipun tidak secara langsung datang ke kantor desa.

Interaksi langsung dan pendekatan yang ramah kepada masyarakat menjadi fokus utama dalam membangun rasa nyaman. Petugas menyambut masyarakat dengan sikap terbuka dan berusaha menjalin percakapan yang bersifat santai namun informatif agar masyarakat tidak segan menyampaikan kebutuhan atau kendala yang dihadapi.

Dari hasil wawancara dengan pemohon layanan, mayoritas menyatakan bahwa sikap empati dari petugas cukup terasa. Mereka merasa dilayani dengan baik, didengarkan, dan diberikan penjelasan secara sabar ketika mengalami kebingungan terhadap persyaratan KIA. Menurutnya, petugas bersikap ramah sehingga ia merasa nyaman untuk bertanya. Petugas mampu memahami kebutuhannya dan merespons keluhan terkait keterlambatan secara sabar. Petugas juga memberikan informasi lanjutan mengenai proses penerbitan KIA, sehingga ia merasa dipahami dan mendapat solusi atas kekhawatirannya. Komunikasi dua arah antara masyarakat dan petugas berjalan dengan cukup baik.

Melihat kondisi tersebut, hal ini sudah sesuai dengan teori Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) bahwa dimensi *empathy* (empati) adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan, termasuk kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian secara personal. Dalam hal ini, penerapan empati di

Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar tercermin dari interaksi langsung antara petugas dan masyarakat yang dilandasi rasa kepedulian, kesabaran, serta keinginan untuk membantu.

SIMPULAN

Pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar telah mengikuti alur yang terstruktur. Proses diawali dengan pemohon membawa dokumen persyaratan seperti fotokopi akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan pasfoto. Seluruh dokumen kemudian diserahkan kepada Petugas Registrasi Data (PRD) untuk dilakukan verifikasi dan penginputan data ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD). Setelah itu, data dikirimkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Blitar untuk pencetakan KIA. Hasil cetakan biasanya dikirim kembali dalam kurun waktu sekitar satu minggu, dan pemohon akan dihubungi untuk pengambilan. Seluruh proses ini tidak dipungut biaya, sehingga mendukung prinsip pelayanan yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup optimal. Sejumlah petugas telah memberikan pelayanan yang baik, seperti bersikap ramah, sabar, dan komunikatif dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *empathy* dan *assurance* telah diterapkan cukup efektif dalam beberapa aspek layanan. Masyarakat merasa diperhatikan dan diberikan penjelasan yang jelas selama proses berlangsung. Demikian juga dalam aspek *responsiveness* dan *assurance*, di mana beberapa petugas sudah mampu memberikan respon cepat, informasi yang akurat, maupun pelayanan yang konsisten.

Adapun faktor-faktor pendukung yang mendukung kelancaran pelayanan antara lain adalah tersedianya sarana yang memadai, pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan, serta koordinasi yang cukup baik dengan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Blitar.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, A., Saputra, H. E., & Rikardo, Y. (2024, Desember 04). *Evaluasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu*. Vol. 11, 643–652.
- Anindia, R., Warsono, H., & Santoso, R. (2023). *Partisipasi Masyarakat Dalam Kepemilikan Kartu Identitas Anak (Kia) Studi Kasus Kecamatan Boja Kabupaten Kendal*. Vol. 12.
- Badruzzaman, M. T. (2024, Juni). *Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Klinik Adminduk Pandu Cakti Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur* (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten).
- BR Sitepu, E. M. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Kantor Camat Medan Timur*.
- Fathia, C., Andri, A., & Sarjan M. (2025, Maret 06). *Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan*

Singingi. Vol. 6.

- Hidayatullah, W. W. (2021, November 26). *Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pertama Peserta Taspen Pada Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun*. Retrieved from eprints.perbanas.ac.id
- Idris, J., Subhiyati, A. A., Saputra, O. A., Nugroho, A., & Jumanah. (2024, Mei 15). *Implementasi Kebijakankartu Identitas Anak (Kia) Di Kabupaten Lebak. Vol. 8, 14–28.*
- Purwandari, I., & Subowo, A. (2025, Januari). *Studi Kualitas Pelayanan Administrasi Penerbitan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bojonegoro. Vol. 1, 20-35.*
- Rahmadayanti, A., Dharma, A. S., & Hidayatullah, G. M. (2025, April 15). *Implementasi Program Kartu Identitas Anak (Kia) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus Kecamatan Halong). Vol. 6.*
- Rahmawati, R., Yati, S. M., Purnamasari, I., Maruapey, M. H., Sastrawan, B., Syahrudin, D., . . . Saprudin. (2024, Oktober 01). *Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Volume 10.*
- Revashandi, R., & Wibawani, S. (2023, Desember 20). *Efektivitas Pelayanan Program Kartu Identitas Anak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anak Di Kelurahan Wonokromo. Volume13, 149-157.*
- Rohmah, N., & Kholifah, S. (2022, July). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Upaya Meningkatkan Kepemilikan KartuIdentitas Anak di Taman Kanak-Kanak Daerah Pedesaan. Volume 7(Issue 4), 535–541.*
doi:<https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v7i4.2931>
- Sulisthiawati, K. S., Rochaeni, A., & Fauzi, L. M. (2025, Februari 13). *Evaluasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (Kia) Di Kabupaten Bandung. Vol. 02.*
doi:<https://doi.org/10.36859/jp.v2i1.3121>
- Tarigan, E. R. (2023, September 25). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipilkabupaten Karo*. Retrieved from <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/21433>
- Wahyuni, L. (2022, Maret 1). *Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Vol. 4, 50-53.*