

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori pada bab ini membahas berbagai teori yang menjadi dasar penelitian. Teori-teori yang disajikan berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dibahas. Landasan teori bertujuan untuk menjelaskan teori-teori tersebut agar lebih mudah dipahami oleh pembaca.

2.1.1 Prosedur

2.1.1.1 Definisi Prosedur

Prosedur merupakan serangkaian tahapan yang saling berkaitan dan dilakukan oleh individu ataupun organisasi dalam suatu aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Mulyadi (2013) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Narko (2007) prosedur adalah serangkaian titik rutin yang diikuti dalam melaksanakan suatu wewenang fungsi dan operasional.

Menurut M. Nafarin (2004) prosedur merupakan suatu urutan-urutan seri tugas yang saling berhubungan yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

Menurut Lilis Puspitasari dan Sri Dewi Anggadini (2010) prosedur adalah serangkaian langkah/kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Menurut Ardiyose (2013) prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam suatu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah serangkaian tahapan atau langkah yang terstruktur dan saling berkaitan dalam suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun organisasi. Prosedur berperan dalam menjamin keseragaman operasional, baik dalam kegiatan administratif ataupun fungsi lainnya, sehingga dilakukan dengan cara berulang menghasilkan hasil yang seragam.

2.1.1.2 Jenis-jenis Prosedur

Menurut Rasto (2015) terdapat dua jenis prosedur, antara lain yaitu :

1. Prosedur primer, dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Beberapa contoh

dari jenis ini adalah prosedur pesanan, penagihan, dan prosedur pembelian.

2. Prosedur sekunder, dimaksudkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Beberapa contoh dari jenis ini adalah prosedur surat menyurat layanan telepon, dan layanan arsip.

Dari jenis prosedur di atas, peneliti menyimpulkan bahwa prosedur primer berfungsi untuk memudahkan tugas sehari-hari, seperti pemrosesan pesanan, pembayaran, dan pembelian. Sebaliknya, prosedur sekunder berfungsi sebagai pendukung prosedur primer, misalnya dalam pengelolaan surat menyurat, layanan telepon, serta pengarsipan.

2.1.1.3 Manfaat Prosedur

Menurut Mulyadi (2013) prosedur memiliki beberapa manfaat, antara lain yaitu :

1. Lebih dapat memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan berulang menjadi rutin dan terbatas, menyederhanakan pekerjaan dan untuk selanjutnya dapat mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus diterapkan oleh seluruh pelaksana
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien

5. Mencegah terjadinya penyimpangan agar memudahkan pengawasan, jika terjadi penyimpangan maka dapat segera dilakukan perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

Dari manfaat prosedur di atas, peneliti menyimpulkan bahwa prosedur memiliki berbagai manfaat, diantaranya adalah mempermudah pelaksanaan kegiatan di masa depan, menjadikan tugas berulang lebih efektif dan efisien, serta memberikan panduan kerja yang harus diikuti oleh semua pelaksana. Prosedur juga berperan dalam meningkatkan produktivitas secara efektif serta membantu pengawasan dalam mencegah penyimpangan.

2.1.1.4 Fungsi Prosedur

Fungsi dari prosedur adalah sebagai panduan untuk membantu seseorang dalam melaksanakan tugas dengan cara yang terstruktur dan tepat, sehingga tujuan dapat dicapai secara optimal.

2.1.2 Pelayanan Publik

2.1.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang dan jasa/pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”
(A.Iqbal,2009:2)

Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

Sinambela dan Pasolong (2016:128) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari definisi pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah atau penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan berbagai bentuk layanan, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi. Pelayanan ini tidak hanya dinilai dari bentuk fisiknya, tetapi juga dari manfaat serta kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

2.1.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011), kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiansyah (2011) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan kualitasnya ditentukan oleh proses serta situasi saat pelayanan berlangsung.

2.1.2.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan publik terdapat 3 (tiga) cara yang dilakukan, antara lain yaitu :

- a. Pelayanan Administrasi, khususnya berupa kegiatan pencatatan untuk penyediaan berbagai jenis surat-

surat umum, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Izin Usaha, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Paspor, dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang, khususnya jasa yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti penyediaan energi dan air bersih.
- c. Pelayanan jasa, khususnya jasa yang menghasilkan jasa publik, seperti pendidikan tinggi, jasa pos, bakti sosial, kesehatan, transportasi, dan sebagainya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat bergantung pada permasalahan yang sedang dihadapi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Pelayanan tersebut harus disesuaikan dengan kebutuhan.masyarakat agar dapat memberikan manfaat secara maksimal.

2.1.2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang terdiri dari berbagai unsur penting. Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai harapan, dibutuhkan adanya komponen-komponen dalam proses pelayanan publik yang saling mendukung.

Menurut Bharata (2003) dalam Adriputra (2021:138-139), terdapat 4 (empat) faktor penting dalam proses pelayanan publik :

- a. Penyedia jasa, atau mereka yang mampu menawarkan jasa tertentu kepada konsumen, baik berupa penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) maupun jasa (*services*)
- b. Penerima jasa, disebut juga konsumen (*customer*) atau pelanggan, yang menerima berbagai jasa dari penyedia jasa.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan: saat memberikan layanan, penyedia layanan harus memastikan bahwa pelanggan puas.

Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses yang melibatkan berbagai unsur penting agar dapat berjalan efektif dan efisien. Keempat unsur diatas saling berkaitan dan harus dikelola dengan baik. Penyedia layanan dituntut untuk menyajikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sementara pelanggan berperan dalam menilai mutu layanan tersebut.

2.1.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Nashar (2020) terdapat faktor kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Faktor kesadaran, faktor ini mengacu pada kesiapan semua pihak untuk melaksanakan tanggung jawabnya tanpa paksaan atau kepentingan diri sendiri.
- b. Faktor utama yang paling penting adalah adanya peraturan yang memadai untuk memastikan bahwa orang yang bersangkutan memiliki sikap otoritas, keahlian, dan pengalaman, serta pemahaman tentang kewajiban dan tanggung jawab pelaksana.
- c. Faktor kemampuan dan keterampilan, adalah ukuran kompetensi dan keterampilan seseorang dalam mendukung dan melaksanakan tugas dan kewajibannya secara tepat.
- d. Faktor sarana, adalah faktor yang berkaitan dengan pekerjaan dan fasilitas pendukung.
- e. Faktor organisasi, termasuk semua prosedur dan strategi, yang berkontribusi pada penciptaan

Dari penjelasan faktor yang mempengaruhi pelayanan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai faktor yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti faktor

kesadaran, faktor utama, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor sarana pendukung, serta faktor organisasi, di mana individu maupun organisasi menjalankan atau mengarahkan tindakan demi mencapai tujuan dan kepentingan tertentu.

2.1.2.6 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dijadikan pedoman dalam proses penyelenggara pelayanan. Standar ini wajib dipatuhi oleh penyelenggara layanan, dan digunakan sebagai acuan oleh masyarakat dalam mengajukan permohonan, serta berfungsi sebagai alat pengawasan terhadap kualitas kinerja pelayanan yang diberikan.

Menurut Haryanto dan Iriyanto (2021), standar pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Untuk melengkapi standar pelayanan publik yang sudah dijelaskan, ditambahkan materi yang dikutip dari

rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik.

Susunannya sebagai berikut :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya pelayanan
- e. Produk pelayanan
- f. Sarana dan prasarana
- g. Kompetensi petugas pelayanan
- h. Pegawai *intern*
- i. Pegawai *ekstern*
- j. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan
- k. Jaminan pelayanan

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik adalah pedoman yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan dan bisa dijadikan acuan oleh masyarakat dalam mengajukan permohonan atau menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan pendapat Haryanto dan Iriyanto, serta tambahan dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik, standar ini mencakup berbagai hal penting seperti prosedur, waktu, biaya, fasilitas, hingga penanganan pengaduan. Hal ini dibuat agar pelayanan bisa berjalan dengan baik, terbuka, dan bisa dipertanggungjawabkan.

2.1.3 Kartu Identitas Anak (KIA)

2.1.3.1 Definisi Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan program yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagai bentuk kewajiban dalam memberikan identitas kependudukan bagi seluruh anak di Indonesia. Program Kartu Identitas Anak (KIA) bertujuan untuk meningkatkan akses pelayanan publik, perlindungan bagi anak, maupun kesejahteraan untuk anak. Dengan adanya Kartu Identitas Anak (KIA), pemerintah berupaya mewujudkan hak anak secara optimal melalui pemberian identitas sejak dini.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), Pasal 1 ayat 7 menyatakan bahwa Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Pelayanan kependudukan berupa Kartu Identitas Anak (KIA) ini bertujuan untuk menciptakan efisiensi pada administrasi melalui penerbitan dokumen kependudukan sebagai bagian dari proses pendaftaran dan pencatatan sipil.

Masa berlaku Kartu Identitas Anak (KIA) ini dibedakan berdasarkan usia pada anak. Anak yang berusia di bawah 5 tahun, Kartu Identitas Anak (KIA) berlaku hingga

anak tersebut mencapai usia 5 tahun. Sedangkan anak yang berusia di atas 5 tahun, Kartu Identitas Anak (KIA) tetap berlaku hingga sehari sebelum anak tersebut menginjak usia 17 tahun.

Dari definisi Kartu Identitas Anak (KIA) di atas, peneliti menyimpulkan bahwa Kartu Identitas Anak (KIA) adalah salah satu program yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memberikan identitas resmi pada anak di Indonesia. Program ini bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan publik, meningkatkan perlindungan, dan mendukung kesejahteraan pada anak di Indonesia.

2.1.3.2 Jenis-jenis Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) dibedakan menjadi dua jenis, antara lain yaitu :

1. Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak berumur 0-5 tahun.
2. Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak berumur 5-17 tahun.

Perbedaan yang terlihat antara keduanya adalah letak pada penggunaan foto. Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak berumur di bawah 5 tahun tidak dilengkapi dengan foto, sedangkan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak berumur 5-17 tahun sudah mencantumkan foto sebagai identitas tambahan.

2.1.3.3 Tujuan dan Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan akses terhadap pelayanan publik. Selain itu Kartu Identitas Anak (KIA) menjadi langkah dalam perlindungan serta pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) bagi anak, antara lain sebagai berikut :

1. Sebagai bentuk pemenuhan hak identitas
2. Digunakan sebagai syarat dalam proses pendaftaran sekolah
3. Untuk bukti diri yang dapat digunakan dalam keperluan lain, contohnya pembuatan rekening di bank, pendaftaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), dan lain-lain
4. Membantu proses identifikasi jenazah anak
5. Menjadi dokumen pendukung dalam klaim santunan kematian
6. Pembuatan dokumen keimigrasian
7. Mencegah terjadinya perdagangan anak

2.1.3.4 Persyaratan Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)

Persyaratan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Blitar, yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan

- a. Fotokopi Akta Kelahiran.
- b. Fotokopi Kartu Keluarga.
- c. Pasfoto 3x4 2 lembar untuk anak usia di atas 5 tahun, background biru untuk tahun kelahiran genap, sedangkan background merah untuk tahun kelahiran ganjil.

2. Jangka waktu pelayanan

- a. Melalui loket pelayanan Dinas, Tempat Layanan Administrasi Wlingi dan Srengat, penyelesaian selama 1-2 hari
- b. Melalui petugas registrasi Desa atau Kelurahan, penyelesaian selama 1-2 hari sejak berkas diterima petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) secara lengkap dan benar
- c. Melalui daring, penyelesaian selama 1-2 hari

3. Tidak dipungut biaya (gratis)

2.1.3.5 Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

Tata cara penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), antara lain sebagai berikut :

1. Pemohon atau orang tua anak mengajukan permohonan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan membawa dokumen persyaratan ke Kantor Desa setempat
2. Petugas Desa menerima berkas pemohon atau orang tua anak, kemudian meneruskannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) untuk diproses
3. Kepala Dinas menandatangani dan menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA) setelah dokumen dinyatakan lengkap
4. Setelah diterbitkan, pemohon atau orang tua anak dapat mengambil Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Setempat

2.1.4 Definisi Pemerintahan Desa

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, ditegaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat di dalam sistem kekuasaan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, ditegaskan bahwa pemerintahan desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan bantuan menggunakan beberapa panggilan lain dibantu dengan bantuan dengan menggunakan perangkat desa sebagai perincian dari pemerintah Desa.

Pemerintahan desa merupakan garda terdepan yang secara langsung bersentuhan dengan kehidupan masyarakat. Pemerintahan desa tidak hanya menangani urusan formal, tetapi juga urusan informal. Urusan informal tersebut seperti adat istiadat, nilai-nilai keagamaan, serta hak asal-usul dan konvensional yang dimiliki masyarakat.

Kepemimpinan di suatu desa dijalankan oleh kepala desa atau aparatur desa yang bertugas untuk mengelola urusan pemerintahan serta memenuhi kepentingan masyarakat setempat. Menurut Nurcholis (Arenawati) menjelaskan bahwa pemerintahan desa merupakan unsur penyelenggara pemerintah desa. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa, pemerintah desa memiliki tugas pokok yaitu :

- a. Menjalankan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat.
- b. Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

Pemerintah desa dipimpin oleh seorang kepala desa yang dibantu oleh sekretaris desa serta perangkat desa lainnya. Perangkat desa terdiri atas kepala-kepala urusan, pelaksana urusan, dan kepala dusun. Kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam menyediakan data, informasi, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksana urusan adalah pejabat yang menjalankan berbagai urusan rumah tangga desa secara langsung di lapangan.

Kepala dusun berperan sebagai perwakilan kepala desa di wilayah dusunnya masing-masing.

Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pemerintahan desa merupakan salah satu unsur dalam sistem pemerintahan yang berperan dalam menjalankan fungsi pemerintahan serta melayani kebutuhan masyarakat di tingkat desa. Pemerintahan desa dipimpin oleh kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa. Pemerintahan desa tidak hanya mengurus hal-hal administratif dan pembangunan, tetapi juga mengurus dalam hal mengelola nilai-nilai kearifan lokal seperti adat istiadat, agama, serta hak asal-usul masyarakat. Oleh karena itu, pemerintahan desa menjadi pusat dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

2.1.5 Teori Kualitas Pelayanan Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990)

Kualitas pelayanan menjadi unsur yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya di instansi pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan terhadap penyedia layanan.

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.

2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990)

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

- a. *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. Beberapa indikator yang termasuk dalam aspek ini antara lain penampilan petugas saat memberikan layanan, kenyamanan lingkungan tempat pelayanan, serta kemudahan dalam menjalani proses pelayanan. Selain itu, kedisiplinan petugas dalam melaksanakan tugasnya, kemudahan akses masyarakat dalam mengajukan permohonan, dan penggunaan alat bantu selama proses pelayanan.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya.

Hal ini mencakup ketepatan waktu, sikap yang ramah, serta tingkat ketelitian yang tinggi dalam memberikan pelayanan.

- c. *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
- d. *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.
- e. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian secara tulus dan personal kepada masyarakat, dengan menunjukkan pemahaman terhadap kebutuhan serta keinginan setiap individu.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi tersebut menunjukkan sejauh mana pelayanan dilakukan dengan profesionalisme, ketepatan, kecepatan, serta kemampuan untuk merespon kebutuhan dan harapan masyarakat secara individu dan menyeluruh.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

Salah satu data pendukung yang penting untuk dijadikan referensi dalam penelitian ini adalah hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Dalam hal ini, penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan penelitian yang membahas mengenai Kartu Identitas Anak (KIA), baik yang berbentuk skripsi maupun artikel jurnal. Beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Metode	Gap/ perbandingan	Hasil
1.	Evi Mona Br Sitepu (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuat an Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur	Metode penelitian ini menggun akan deskriptif kualitatif dengan teknik dan pengump ulan data melalui observasi, wawancar a, dan dokument asi	Penelitian oleh Evi Mona Br Sitepu (2022) membahas kualitas pelayanan pembuatan KIA di Kantor Camat Medan Timur dengan pendekatan lima dimensi SERVQUAL. Penelitian tersebut menilai pelayanan publik secara umum, namun belum mengulas secara mendalam alur atau prosedur	Hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur telah menerapka n kelima dimensi SERVQU AL dengan cukup

NO	Nama	Judul	Metode	Gap/ perbandingan	Hasil
				teknis pengurusan KIA. Sementara itu, penelitian ini fokus pada analisis pelayanan publik dalam pengurusan KIA di tingkat desa serta hambatan dan pendukungnya, sehingga memberikan kontribusi baru dalam kajian pelayanan administrasi kependudukan pada level pemerintahan yang lebih rendah.	baik. Fasilitas dan sikap pegawai dinilai memadai, namun masih ada kekuranga n seperti ruang tunggu yang sempit, tidak adanya pendingin ruangan, serta komunika si petugas yang perlu ditingkatk an.
2.	Eva Riyanti Tarigan (2023)	Kualitas Pelayanan Pengurusa n Kartu Identitas Anak di Dinas Kependud ukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	Metode penelitian ini merupaka n penelitian deskriptif dengan pendekata n kualitatif.	Penelitian yang dilakukan oleh Eva Riyanti Tarigan (2023) menilai kualitas pelayanan pengurusan KIA di Disdukcapil Kabupaten Karo menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan cukup optimal, namun masih terdapat kekurangan	Hasil penelitian ini adalah pelayanan pengurusa n Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependud ukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dinilai cukup optimal, namun

NO	Nama	Judul	Metode	Gap/ perbandingan	Hasil
				pada aspek kenyamanan fasilitas dan ketepatan waktu pelayanan. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini tidak hanya menilai kualitas pelayanan, tetapi juga mengkaji prosedur pengurusan KIA secara teknis di tingkat desa, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini memberikan sudut pandang baru pada tataran pelaksanaan pelayanan di tingkat pemerintahan desa yang belum banyak dikaji sebelumnya.	masih ditemukan kendala seperti penampilan pegawai yang kurang rapi dan proses pelayanan yang berjalan lambat.
3.	Rizqiya Anindia, Hardi Warsono, dan R.	Partisipasi Masyarakat Dalam Kepemilikan Kartu	Metode penelitian yang digunakan dalam	Penelitian oleh Rizqiya Anindia dkk. (2023) menyoroti partisipasi	Hasil penelitian ini adalah partisipasi masyarakat

NO	Nama	Judul	Metode	Gap/ perbandingan	Hasil
	Slamet Santoso. (2023)	Identitas Anak (KIA) Studi Kasus Kecamatan Boja Kabupaten Kendal	penelitian ini adalah dengan metode kualitatif.	masyarakat dalam kepemilikan KIA di Kecamatan Boja, serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Fokus utama penelitian tersebut adalah pada tingkat kesadaran dan keterlibatan masyarakat, bukan pada proses atau mekanisme pelayanan. Sementara itu, penelitian ini lebih menekankan pada analisis pelayanan publik dalam pengurusan KIA di tingkat desa, termasuk hambatan dan dukungan dalam pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi yang berbeda dengan melihat dari sisi penyedia layanan, bukan dari sisi partisipasi	terdapat dalam kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Boja tergolong cukup baik namun belum maksimal. Faktor yang berpengaruh antara lain usia, pekerjaan, dukungan pemerintah, tokoh masyarakat, fasilitas, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan kondisi geografis, sedangkan jenis kelamin, tingkat Pendidikan, dan ekonomi tidak berpengaruh signifikan

NO	Nama	Judul	Metode	Gap/ perbandingan	Hasil
				masyarakat semata.	
4.	Wahyu Arpa Ramayanti dan Yusuf Hariyoko (2023)	Optimalisasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Klampid <i>New Generation</i> di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian Wahyu Arpa Ramayanti dan Yusuf Hariyoko (2023) fokus pada optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi digital <i>Klampid New Generation</i> di Kota Surabaya. Penelitian ini menekankan pada inovasi digital dan respon masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi, bukan pada aspek prosedur manual di lapangan. Sebaliknya, penelitian ini menganalisis pelayanan public dalam pengelolaan KIA, serta faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanannya. Dengan demikian, penelitian ini	Hasil penelitian ini adalah keberadaan aplikasi Klampid <i>New Generation</i> mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat, terutama pemerintah kota Surabaya sedang aktif menjalankan program Kalimasada untuk meningkatkan kesadaran terhadap administrasi.

NO	Nama	Judul	Metode	Gap/ perbandingan	Hasil
				mengisi kekosongan pada aspek pelayanan konvensional yang belum tersentuh dalam kajian sebelumnya.	
5.	Kinanti Sifa Sulisthiawati, Atik Rochaeni, dan Lukman Munawar Fauzi. (2025)	Evaluasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bandung	Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif terdiri dari data sekunder dan data primer yang dikumpulkan dengan wawancara dan observasi.	Penelitian Kinanti Sifa Sulisthiawati dkk. (2025) mengevaluasi kebijakan program KIA di Kabupaten Bandung menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn. Fokusnya adalah pada efektivitas kebijakan secara menyeluruh dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap manfaat KIA. Sementara itu, penelitian ini lebih menyoroti analisis dalam pengurusan KIA di tingkat desa	Hasil penelitian ini adalah program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bandung dinilai belum berjalan efektif karena belum mencapai target kepemilikan. Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerint

Sumber : google scholar diolah oleh penulis tahun 2025

Berdasarkan pada tabel penelitian terdahulu yang telah disajikan, dapat diketahui bahwa sejumlah penelitian sebelumnya memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian ini, yakni kualitas pelayanan publik serta prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Adapun uraian lebih lanjut dari masing-masing penelitian yang tercantum dalam tabel adalah sebagai berikut :

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Evi Mona Br Sitepu pada tahun 2022 judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur”. Dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Peneliti menggunakan fokus penelitian yang didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut *Zeithaml* meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur menunjukkan bahwa kelima dimensi pelayanan telah diterapkan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikator *tangible*, dengan tersedianya fasilitas dan spanduk persyaratan. Namun, terdapat ruang tunggu yang sempit dan tidak terdapat pendingin ruangan. Lalu indikator *reliability*, pegawai menunjukkan kehandalan dan kemampuan dalam melayani. Selanjutnya indikator *responsiviness*, tercermin dari kesigapan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya *assurance*, terlihat dari sikap sopan santun yang

dimiliki pegawai pada saat melayani. Dan yang terakhir *empathy*, komunikasi antara pegawai dengan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Eva Riyanti Tarigan pada tahun 2023. Dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Peneliti menggunakan acuan teori dari *Zeithaml*, *Parasuraman* dan *Berry* yang mengembangkan lima dimensi yaitu *tangible*, *realibity*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah cukup optimal. Namun, terdapat beberapa indikator yang belum berjalan baik. Dalam dimensi *tangible*, Sebagian pemohon mengeluhkan penampilan pegawai yang tidak sesuai aturan dan pelayanan yang kurang nyaman. Dalam dimensi *responsiviness*, pemohon mengeluhkan mengenai lambatnya proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Rizqiya Anindia, Hardi Warsono, dan R. Slamet Santoso pada tahun 2023. Penelitian ini mengambil judul “Partisipasi Masyarakat Dalam Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) Studi Kasus Kecamatan Boja Kabupaten Kendal”. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Tempat penelitian yang digunakan adalah Kecamatan Boja

Kabupaten Kendal dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Teknik pengumpulan data yang disajikan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang didapat dianalisis menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Boja Kabupaten Kendal sudah cukup baik meskipun belum maksimal. Faktor yang mempengaruhi yaitu tingkat Pendidikan, usia, pekerjaan, dukungan pemerintah, tokoh masyarakat, sarana prasaranan, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), serta kondisi geografis. Selain itu faktor yang tidak mempengaruhi adalah jenis kelamin, pendidikan, dan kondisi ekonomi.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Wahyu Arpa Ramayanti dan Yusuf Hariyoko pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan judul “Optimalisasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Klampid *New Generation* di Kelurahan Medokan Semampir Kota Surabaya”. Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan berdasarkan kajian literatur terhadap beberapa dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi Klampid *New Generation* mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat, terutama pemerintah kota Surabaya sedang aktif menjalankan program Kalimasada untuk meningkatkan kesadaran terhadap administrasi.

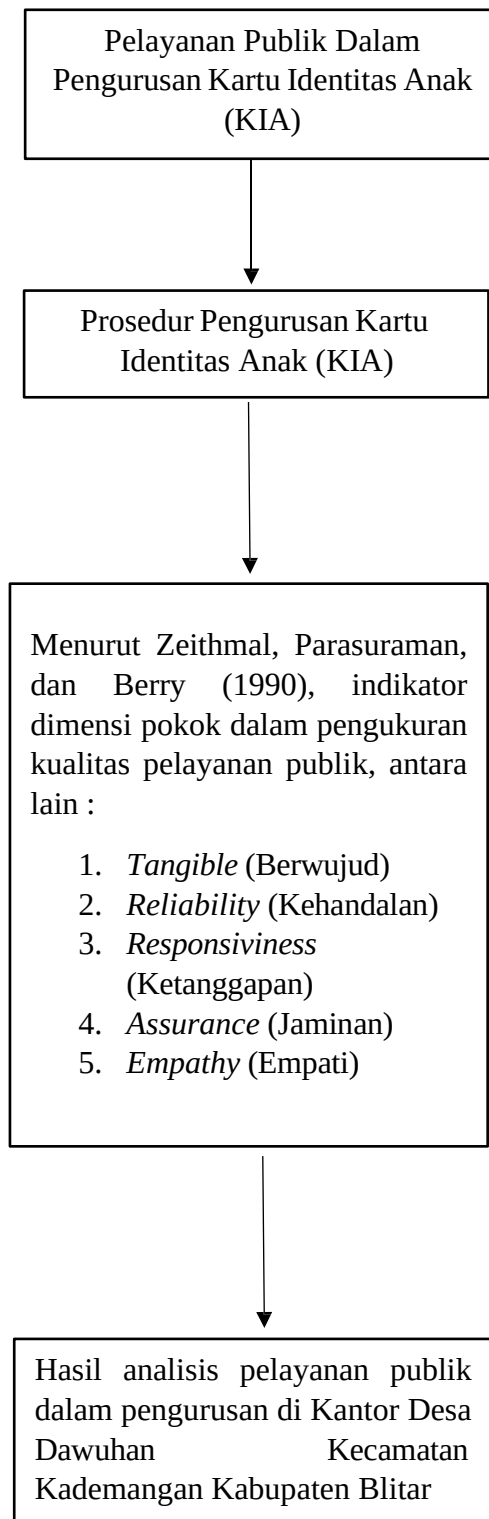
Kinanti Sifa Sulisthiawati, Atik Rochaeni, dan Lukman Munawar Fauzi melakukan penelitian pada tahun 2025 dengan judul “Evaluasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bandung”. Teori yang digunakan dalam penelitian yaitu teori evaluasi menurut *William N. Dunn* yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Metode penelitian menggunakan deskripsi kualitatif terdiri dari data sekunder dan data primer yang dikumpulkan dengan wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan kebijakan program Kartu Identitas Anak (KIA) masih belum efektif karena pengaturan kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) perlu diperbaiki dan belum mencapai target kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini disebabkan oleh rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta kurangnya manfaat yang dirasakan secara langsung pada Kartu Identitas Anak (KIA).

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Dalman (2016) kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi, dan telaah kepustakaan. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah menjelaskan secara garis besar dan memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah menganalisis prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan pada tahapan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian ini menggunakan teori

kualitas pelayanan dari Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990) berupa *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Penelitian ini memberikan pemahaman tentang prosedur yang dijalankan dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan, serta dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan mempengaruhi efektivitas dan kepuasan masyarakat. Proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) yang berjalan efektif dan efisien sangat diperlukan untuk memastikan bahwa administrasi dapat dilaksanakan dengan lancar, cepat, dan mudah di akses oleh masyarakat. Metode penelitian ini dilandaskan oleh permasalahan yang terdapat di lapangan, seperti kurang tanggapnya petugas dalam melayani masyarakat dan kemampuan yang dimiliki petugas masih kurang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengevaluasi prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan mengacu pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Berikut bagan kerangka berpikir penelitian :

**Gambar 2. 1**

Kerangka Berpikir

Sumber : Penulis diolah tahun 2025