

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar berjalan melalui beberapa tahapan sistematis. Langkah pertama diawali dengan pemohon membawa dokumen persyaratan yang telah ditentukan, seperti fotokopi akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan pasfoto sesuai ketentuan. Selanjutnya, pemohon menyerahkan dokumen persyaratan tersebut ke Petugas Registrasi Data (PRD). Setelah semua data diverifikasi, petugas akan menginput informasi tersebut ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dokumen yang telah masuk kemudian diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kabupaten Blitar untuk proses pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA). Proses pencetakan ini kurang lebih membutuhkan waktu satu minggu dan dikirim kembali ke Kantor Desa. Pemohon akan dihubungi oleh perangkat desa untuk pengambilan Kartu Identitas Anak (KIA). Seluruh prosedur ini dilaksanakan tanpa pungutan biaya, sehingga masyarakat dengan mudah memperoleh dokumen identitas anak secara transparan. Meskipun prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar telah

berjalan sesuai tahapan yang ditetapkan, namun dalam paraktiknya masih ditemukan beberapa kendala. Salah satu permasalahan yang muncul adalah kurangnya ketanggapan dari sebagian pegawai dalam melayani masyarakat, khususnya dalam merespon pertanyaan dan menyampaikan informasi secara cepat dan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiviness* sebagaimana dijelaskan oleh Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (1990), belum terlaksana secara menyeluruh. Selain itu, penerapan dimensi *assurance* juga belum maksimal, mengingat masih terdapat sebagian petugas yang kurang memahami teknis pelayanan dan jaminan waktu yang tidak sesuai, sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, dibutuhkan upaya peningkatan kompetensi dan profesionalitas aparatur desa untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

2. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kelancaran maupun hambatan dalam proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan. Faktor pendukung mencakup tersedianya fasilitas pelayanan yang cukup memadai, kemampuan petugas dalam memahami prosedur layanan, adanya koordinasi yang baik dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKAPIL) Kabupaten Blitar. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterlambatan verifikasi data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil (DISPENDUKAPIL), kurangnya responsivitas dan profesionalisme sebagian petugas dalam memberikan pelayanan, serta

masih terdapat petugas yang belum memahami sepenuhnya alur dan prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Kendala-kendala tersebut dapat mengakibatkan penurunan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh agar proses pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar dapat berjalan lebih optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar, antara lain :

1. Diharapkan pihak desa dapat mengadakan pelatihan dan pembinaan bagi aparatur desa agar lebih memahami secara menyeluruh prosedur pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini penting untuk mengurangi kesalahan teknis serta membangun pelayanan yang profesional kepada masyarakat.
2. Koordinasi yang lebih intensif dan sistematis dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) perlu ditingkatkan, khususnya dalam verifikasi data dan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan.

3. Perangkat desa diharapkan dapat menunjukkan sikap yang lebih ramah, tanggap, dan fokus saat melayani masyarakat. Etika pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam berinteraksi dengan perangkat desa.