

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MANADO

Delma Tonapa¹, Arie Junus Rorong², Very Y. Londa³

¹²³ Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juli 2026

Revised Juli 2026

Accepted Juli 2026

Available Juli 2026

delmatonapa02@gmail.com

verylonda@unsrat.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu
Bangsa Institute

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik Zeithaml, yaitu berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah berjalan baik dan selaras dengan visi misi instansi. Dimensi berwujud ditunjang fasilitas fisik dan sarana pencetakan yang memadai; dimensi jaminan menjadi keunggulan utama melalui kompetensi petugas dan transparansi tanpa pungli; serta

dimensi ketanggapan dan empati di loket terlaksana dengan ramah dan komunikatif. Namun, kehandalan masih terkendala oleh ketidaksesuaian berkas akibat pendaftaran lewat pihak ketiga serta stabilitas jaringan sistem, sementara kebijakan operasional belum sepenuhnya memfasilitasi keterbatasan waktu dan jarak pemohon. Kesimpulannya, pelayanan KIA sudah teratur namun membutuhkan pemeliharaan sistem, fleksibilitas jam layanan, serta peningkatan partisipasi langsung masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak (KIA), Disdukcapil Kota Manado.

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality in the issuance of Child Identity Cards (KIA) at the Population and Civil Registration Agency of Manado City. A qualitative descriptive approach was utilized, with data gathered through field observations, in-depth interviews, and documentation. The collected data were evaluated using Zeithaml's five dimensions of public service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that overall service quality is functioning effectively in alignment with the agency's institutional goals. Tangibles are supported by organized physical facilities and printing equipment; assurance stands out as a core strength due to staff competence and complete transparency; while responsiveness and desk empathy are demonstrated through friendly, communicative staff interactions. However, reliability is occasionally hindered by data discrepancies caused by third-party submissions and system network instability, while operational policies have yet to fully accommodate applicants' distance and working hour constraints. In conclusion, KIA services are well-structured but require continuous system maintenance, flexible operating hours, and active direct public participation.

Keywords: Service Quality, Public Service, Child Identity Card (KIA), Population and Civil Registration Agency.

*Corresponding author

E-mail addresses: delmatonapa02@gmail.com



1. PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, baik pemerintah maupun seluruh jajaran aparaturnya dituntut untuk melakukan tugas dan kewajibannya secara efektif, efisien, akurat, dan tepat sasaran. Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi informasi, pola interaksi serta komunikasi organisasi birokrasi pemerintahan turut mengalami transformasi yang signifikan. Komunikasi yang efektif dari jajaran pimpinan hingga pelaksana di lapangan menjadi kunci utama dalam menyelesaikan berbagai hambatan operasional serta meningkatkan produktivitas kerja demi tercapainya pemenuhan hak-hak publik. Pada dasarnya, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pokok sekaligus tanggung jawab fundamental pemerintah daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, menjamin perlindungan hukum, serta meningkatkan kesejahteraan sosial secara berkelanjutan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Anak merupakan generasi penerus bangsa yang di dalam dirinya melekat harkat, martabat, dan hak-hak asasi sebagai manusia yang wajib dilindungi serta dipenuhi oleh negara, pemerintah, keluarga, orang tua, dan masyarakat demi terwujudnya tumbuh kembang anak yang optimal dan berkualitas (Holidin, 2022). Setiap warga negara Indonesia, termasuk anak-anak, berhak mendapatkan perlindungan dari ancaman diskriminasi, kejahatan, dan perlakuan salah lainnya. Upaya strategis pemerintah dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan identitas diri anak diwujudkan melalui program penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yang diberlakukan secara nasional sejak dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Dalam pasal 2 peraturan tersebut dijelaskan bahwa penerbitan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara (Putri & Pramudiana, 2024). Program KIA merupakan amanat resmi pemerintah untuk memberikan identifikasi kependudukan kepada seluruh anak yang berusia di bawah 17 tahun dan belum menikah. Pemerintah menilai bahwa ketersediaan KIA sangat memudahkan integrasi data kependudukan, pemberdayaan hak anak, serta pencegahan tindakan kejahatan seperti perdagangan anak (*human trafficking*) melalui penyediaan bukti keabsahan identitas hukum yang sah (Halawa et al., 2023).

Selain Akta Kelahiran yang menjadi bukti autentik atas kelahiran seseorang, penerbitan KIA diharapkan dapat menjadi dokumen identitas resmi yang mendampingi anak dalam mengakses berbagai fasilitas publik secara mandiri maupun terintegrasi (Cindy & Trimurni, 2024). KIA terbagi ke dalam dua jenis, yaitu KIA untuk anak berusia 0 sampai 5 tahun (tanpa menampilkan foto) dan KIA untuk anak berusia 5 sampai 17 tahun kurang satu hari (dengan menampilkan foto resmi anak). Pemanfaatan KIA sangat luas, mencakup pemenuhan syarat pendaftaran sekolah, pengurusan jaminan kesehatan BPJS, pembukaan rekening tabungan di perbankan, dokumen perjalanan/imigrasi (paspor), hingga pemberian potongan harga (diskon) pada sarana rekreasi, toko buku, dan tempat bermain anak yang telah menjalin kemitraan resmi dengan pemerintah daerah. Masa berlaku KIA anak WNI usia 0-5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun, sedangkan bagi anak usia 5-17 tahun masa berlakunya sampai anak berusia 17 tahun



kurang satu hari, yang mana selanjutnya NIK pada KIA secara otomatis menjadi NIK pada KTP elektronik.

Di Kota Manado, pengurusan dan penerbitan KIA merupakan tugas dan kewenangan utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado. Penerbitan KIA menjadi instrumen kunci dalam mendukung terwujudnya sasaran Kota Manado sebagai Kota Layak Anak melalui pembukaan akses yang setara dan aman terhadap sarana-sarana umum. Namun demikian, dalam konteks implementasi di lapangan, pemberian pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat kerap kali dihadapkan pada tantangan internal maupun eksternal, seperti dinamika jaringan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), kelengkapan berkas pemohon, hingga pola interaksi antara petugas pelaksana dengan masyarakat pemohon layanan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji dinamika kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan di berbagai instansi. Tarandung et al. (2023) meneliti penerapan prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado dan menemukan bahwa aspek responsivitas dan akuntabilitas telah berjalan baik, namun efektivitas, efisiensi, dan transparansi biaya/waktu masih memerlukan pembenahan. Rengkuan et al. (2025) mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Minahasa dan menyimpulkan bahwa pelayanan secara umum berkinerja baik ditinjau dari lima dimensi utama (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud). Sementara itu, Ibrahim et al. (2021) mengidentifikasi bahwa pelayanan publik pada masa pandemi di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara belum optimal pada aspek produktivitas, ketelitian kualitas layanan, dan akuntabilitas rincian biaya. Pada ranah program digitalisasi, Paslima et al. (2026) mengungkapkan bahwa efektivitas Program Desa Cerdas di Kecamatan Kalawat belum merata bagi kelompok lansia dan berpendidikan rendah akibat sosialisasi yang satu arah dan keterbatasan pendampingan teknis. Di sektor kesehatan, Timbawa et al. (2021) menemukan tingkat kesadaran dan tanggung jawab petugas Puskesmas Gemeh yang tinggi tanpa membedakan pasien. Adapun Gumolung et al. (2023) mencatat variasi kualitas pelayanan publik di Desa Bowombaru Utara, di mana dimensi fisik, keandalan, dan ketanggapan masih dinilai kurang oleh masyarakat, meskipun dimensi empati sudah ditunjukkan secara ramah oleh sebagian aparatur. Penelitian tambahan oleh Pratasik & Mangundap (2024) turut menggarisbawahi pentingnya pelaksanaan kerja praktik hukum dalam memahami prosedur nyata operasional administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Manado.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengulas pelayanan administrasi kependudukan secara umum, masih terdapat celah penelitian (*research gap*) terkait analisis mendalam kualitas pelayanan khusus pembuatan KIA yang mengevaluasi secara simultan faktor internal instansi (seperti sarana fisik, kompetensi petugas, dan keandalan sistem) dengan dinamika perilaku pemohon (seperti praktik penyerahan berkas melalui pihak ketiga serta kendala keterbatasan waktu dan akses geografis). Oleh karena itu, urgensi penelitian ini terletak pada perlunya pemetaan komprehensif mengenai sejauh mana lima dimensi kualitas pelayanan publik mampu diaktualisasikan dalam penerbitan KIA di Disdukcapil Kota Manado. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara kritis dan mendalam kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado dengan menggunakan kerangka konseptual lima dimensi kualitas pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan spesifikasi deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih untuk mengungkapkan, menggambarkan, dan

*Corresponding author

E-mail addresses: delmatonapa02@gmail.com



menginterpretasikan secara mendalam fenomena objektif mengenai kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di lokasi penelitian berdasarkan data lisan, tertulis, serta perilaku yang dapat diamati secara langsung di lapangan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado yang beralamat di Jalan Tikala Ares, Kecamatan Tikala, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara.

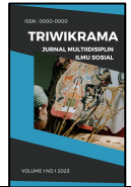
Fokus penelitian diarahkan pada analisis kualitas pelayanan pembuatan KIA dengan mengacu pada kerangka teori lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990), yang meliputi: 1) Berwujud (*Tangibles*), mencakup ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik, peralatan kerja, personel, serta sarana komunikasi; 2) Keandalan (*Reliability*), mencakup kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai standar operasional prosedur (SOP); 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), mencakup kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pemohon serta memberikan respon pelayanan yang cepat dan tepat; 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi petugas, serta kepastian legalitas dan keamanan yang menumbuhkan rasa percaya masyarakat; dan 5) Empati (*Empathy*), mencakup perhatian individu, kepedulian, komunikasi yang efektif, serta pemahaman mendalam terhadap kebutuhan spesifik pengguna layanan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama di lapangan melalui teknik observasi langsung terhadap proses pelayanan KIA di area loket dan ruang tunggu kantor Disdukcapil Kota Manado, serta melalui wawancara dengan para informan kunci yang dipilih secara purposive. Informan penelitian terdiri dari 7 orang yang meliputi: Sekretaris Disdukcapil Kota Manado, staf Administrasi Umum, staf Bendahara, dua orang tua anak pengguna/pemohon KIA, serta dua orang tua anak yang belum mengurus KIA. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi instansi, laporan kinerja, profil organisasi, struktur kepengurusan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, serta literatur buku dan jurnal ilmiah yang relevan.

Teknik analisis data yang diterapkan mengikuti model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama yang berlangsung secara berlanjut, yaitu: 1) Reduksi data (*data reduction*), yakni proses memilah, memfokuskan, menyederhanakan, merangkum, dan menggolongkan seluruh catatan lapangan hasil wawancara, observasi, dan dokumen sesuai dengan kategorial fokus penelitian; 2) Penyajian data (*data display*), yakni menyusun sekumpulan informasi yang telah tereduksi ke dalam bentuk teks naratif yang terstruktur, sistematis, dan logis untuk mempermudah pemahaman fenomena; serta 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*), yakni merumuskan makna dari temuan penelitian dengan menyelaraskan hasil analisis naratif terhadap rumusan masalah, fokus penelitian, dan kerangka teoritis yang digunakan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Disdukcapil Kota Manado memiliki visi utama 'Manado Maju dan Sejahtera' yang didukung oleh misi peningkatan kualitas sumber daya manusia serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih melalui digitalisasi administrasi kependudukan. Instansi ini beroperasi di bawah moto pelayanan: 'Melayani dengan hati adalah tugas kami, kepuasan anda adalah kebanggaan kami'. Dalam struktur organisasinya, pelayanan pencatatan kependudukan dan penerbitan dokumen seperti KIA berada di bawah koordinasi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Seksi Identitas Penduduk. Analisis mendalam mengenai kualitas pelayanan pembuatan KIA di Disdukcapil Kota Manado dipaparkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan Zeithaml sebagai berikut.



Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi berwujud (*tangibles*) merupakan indikator visual awal yang dinilai oleh masyarakat ketika datang mengakses layanan publik. Fasilitas fisik, perangkat keras pencetakan, ruang tunggu, sistem antrean, dan penampilan petugas menjadi elemen berwujud yang menentukan kenyamanan serta kelancaran operasional birokrasi. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di Disdukcapil Kota Manado, ketersediaan sarana dan prasarana fisik di ruang pelayanan dinilai sangat memadai. Kantor telah dilengkapi dengan perangkat komputer yang terintegrasi dengan jaringan SIAK, printer khusus pencetakan kartu KIA, mesin antrean digital, ruang tunggu yang bersih, rapi, terang, serta ketersediaan tempat duduk yang mencukupi bagi para pemohon.

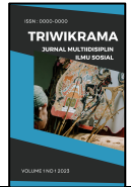
Sekretaris Disdukcapil Kota Manado, menjelaskan alur dan kesiapan sarana pelayanan sebagai berikut: “Sesuai dengan standar pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado, jadi untuk pelayanan pembuatan kartu identitas anak berlaku diseluruh Indonesia, jadi ini untuk kepentingan atau kebutuhan dari anak-anak usia 0-17 tahun, jadi syarat untuk anak-anak di bawah 5 tahun tidak memerlukan pas foto tapi yang di atas 5 tahun memerlukan pas foto dan untuk pelayanan pembuatan kartu identitas anak kami lampirkan kartu keluarga akte kelahiran bagi anak-anak yang akan dibuatkan kartu identitas anak dan untuk yang 0-5 tahun untuk pembuatan akte kelahiran langsung dibuatkan dengan kartu identitas anak, jadi mereka dapat kartu keluarga, dapat akte dan dapat kartu identitas anak, tapi bagi yang sudah punya akte tapi belum memiliki kartu identitas anak, kita bermohon ada yang kami lakukan melalui inovasi, melalui pendekatan lebih dekat dengan masyarakat, ada pelayanan-pelayanan yang dilakukan di kelurahan ada yang dilakukan di sekolah-sekolah dengan syarat tadi melampirkan kartu keluarga dengan akte kelahiran.”

Dukungan fasilitas fisik yang memadai ini dirasakan secara langsung oleh masyarakat pengguna layanan. Salah seorang pemohon, memberikan tanggapannya mengenai kondisi sarana pelayanan di kantor Disdukcapil: “Iya, saya pasti berencana membuat KIA untuk anak saya. Kemarin saat saya mengantar kerabat, saya melihat langsung ruang pelayanan di kantor Dukcapil Manado sekarang sudah sangat bagus dan nyaman. Ruang tunggu nya bersih, tempat duduk nya rapi, dan fasilitas antrean digital nya sudah teratur. Sarana fisik yang memadai dan lingkungan yang nyaman seperti itu membuat saya tidak ragu atau malas lagi untuk datang langsung mengurus dokumen anak saya nanti jika sudah ada waktu luang.”

Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan sarana berwujud yang tertata rapi tidak hanya memperlancar alur administrasi petugas, melainkan juga menumbuhkan persepsi positif dan dorongan psikologis bagi warga untuk mengurus dokumen kependudukan anak secara mandiri. Kelancaran program penerbitan KIA, baik melalui loket kantor maupun inovasi integrasi dokumen lahir (*3 in 1*: KK, Akta Kelahiran, dan KIA) serta pelayanan jemput bola ke sekolah-sekolah, sangat bergantung pada kesiapan sarana fisik dan keandalan perangkat pencetakan kartu.

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan teknis sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Di Disdukcapil Kota Manado, SOP penerbitan KIA telah ditetapkan secara transparan. Namun demikian, dalam konteks pelaksanaan di lapangan, keandalan pelayanan masih menghadapi sejumlah tantangan operasional yang bersumber dari dua faktor utama: praktik pendaftaran berkas melalui pihak ketiga (titipan) dan stabilitas jaringan sistem jaringan SIAK.



Staf Administrasi Umum Disdukcapil Kota Manado, mengungkapkan hambatan teknis yang sering ditemui di loket pelayanan: “Kalau yang menjadi kendala misalkan permohonan itu kadang dilakukan oleh orang lain atau di titip orang lain, jadi datang ke sini kan cuman melampirkan foto melampirkan akte dan kadang-kadang ada yang bermasalah atau gangguan sistem jadi otomatis belum langsung diterima karena sistem itu tapi kalau bersangkutan yang datang langsung akan kami layani.”

Masalah yang timbul akibat penyerahan berkas melalui pihak ketiga dikonfirmasi oleh pengalaman salah seorang pemohon, yang menceritakan kendala yang dialaminya: “Kendala kemarin karena saya sibuk kerja, jadi saya titip berkas anak ke tetangga yang kebetulan mau ke kantor Capil. Ternyata pas di loket, berkasnya sempat ditolak petugas karena ada nama di akte kelahiran yang tidak sinkron dengan Kartu Keluarga terbaru. Karena bukan saya sendiri yang datang, tetangga saya tidak tahu cara menjelaskannya ke petugas. Memang betul kata petugas, lebih bagus orang tua kandung sendiri yang datang langsung supaya kalau ada salah data atau sistem macet bisa langsung diurus di tempat.”

Hasil analisis menunjukkan bahwa kehandalan data administrasi memerlukan sinergi aktif antara kejelian petugas dan kesadaran pemohon. Ketika terjadi penumpukan permohonan yang dititipkan kepada orang lain, verifikasi data seketika menjadi terhambat saat ditemukan inkonsistensi elemen data antara Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Kehadiran orang tua kandung secara langsung di loket terbukti mempercepat resolusi masalah data dan menjamin bahwa kartu KIA dicetak dengan tingkat akurasi tinggi tanpa risiko kesalahan input NIK atau ejaan nama.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) mencerminkan kesiapan, kesigapan, dan kesediaan para petugas untuk membantu masyarakat serta memberikan informasi pelayanan secara komunikatif dan solutif. Dalam konteks pelayanan publik di Disdukcapil Kota Manado, dimensi ketanggapan dinilai dari bagaimana petugas merespon pertanyaan pemohon, memberikan petunjuk pengisian formulir, serta mengelola aduan masyarakat.

Bendahara Disdukcapil Kota Manado menekankan bahwa pelatihan aparatur dan penyediaan sarana aduan merupakan bentuk ketanggapan instansi: “Kalau di dukcapil sudah disediakan semua tata cara untuk pelayanan administrasi dan disetiap pegawai sudah di berikan pelatihan-pelatihan bagaimana untuk melayani masyarakat, dan kami ada sediakan tempat pengaduan jadi masyarakat pasti akan lebih nyaman asalkan masyarakat itu yang duduk sendiri jadi tidak kepada orang lain atau dalam tanda kutip (calo) jadi itu akan membingungkan karena mereka meminta sesuatu.”

Sikap tanggap dan kesabaran petugas di loket dirasakan langsung oleh warga masyarakat, salah seorang pemohon KIA, menuturkan pengalamannya: “Petugas di sini sangat bagus dan ramah sekali. Tadi saya sempat bertanya karena jujur belum terlalu paham kegunaan dan syarat lengkap KIA ini untuk anak saya. Petugas di loket langsung menjelaskan dengan sopan dan jelas. Mereka menerangkan kalau KIA ini penting untuk identitas mandiri anak dan pengurusan paspor atau tabungan nanti. Petugas juga memeriksa berkas yang saya bawa, seperti Akta Kelahiran anak dan KK. Karena anak saya masih di bawah 5 tahun, petugas menjelaskan dengan sabar bahwa tidak perlu foto formal, cukup berkas itu saja.”

Sikap komunikatif petugas loket berhasil mengedukasi masyarakat mengenai perbedaan syarat usia anak (0-5 tahun tanpa foto, dan 5-17 tahun dengan foto). Kendati demikian, ketanggapan pelayanan masih memerlukan optimasi pada penyeimbangan beban kerja antara loket fisik dan layanan aduan digital, serta proteksi ketat agar pemohon terhindar dari pengaruh oknum atau perantara tidak resmi yang dapat membingungkan alur pelayanan.



Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) mencakup kompetensi teknis, kualifikasi pengetahuan, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya dari petugas pelayanan sehingga menumbuhkan rasa aman, kepastian hukum, dan terbebas dari risiko keraguan maupun praktik pungutan liar (pungli). Dimensi jaminan menjadi salah satu keunggulan kompetitif utama Disdukcapil Kota Manado.

Sekretaris Disdukcapil Kota Manado, menjelaskan reputasi dan rekam jejak prestasi instansi dalam memberikan jaminan kualitas pelayanan: “Selama ini untuk pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Manado pada umumnya masyarakat merasa aman karena didukcapil sudah mendapatkan penghargaan terhadap yang diberikan oleh pemerintah, kami pernah mendapat pelayanan administrasi kependudukan terbaik karena pelayanan terbaik seluruh Indonesia jadi termasuk kategori masih terbaik itu berdasarkan survei kepuasan daripada masyarakat.”

Kepastian hukum dan kenyamanan tanpa pungli dirasakan secara nyata oleh warga pemohon, seorang warga yang mengurus dokumen KIA, menyampaikan kesannya: “Waktu saya bertanya tentang alur pembuatan kartu identitas kemarin, petugasnya menyambut dengan sangat sopan dan ramah. Penjelasannya sangat jelas dan meyakinkan karena petugas hafal betul syarat-syarat serta alur sistemnya. Cara penyampaian yang profesional seperti itu membuat saya sebagai warga merasa tenang, aman, dan percaya kalau kartu identitas anak saya akan diproses dengan benar dan sesuai aturan tanpa perlu khawatir ada pungli.”

Penguasaan regulasi Permendagri No. 2 Tahun 2016 oleh para petugas, dikombinasikan dengan ketiadaan biaya administrasi (semua pelayanan penerbitan KIA bersifat gratis), secara langsung menciptakan jaminan hukum serta kepercayaan penuh (*public trust*) dari masyarakat terhadap kredibilitas Disdukcapil Kota Manado.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) melibatkan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pengguna layanan, kemudahan dalam membangun komunikasi, serta pemahaman mendalam terhadap kendala spesifik yang dihadapi oleh pemohon. Berdasarkan hasil analisis, terdapat perbedaan dinamika antara empati sikap petugas di lapangan dengan empati pada tingkat kebijakan operasional.

Pada tingkat petugas loket, sikap empati dan kepedulian ditunjukkan secara aktif, sebagaimana dijelaskan oleh staf administrasi umum: “Kalau ada orang tua yang datang dan terlihat bingung atau belum paham alur pembuatan KIA, kami dari staf pelayanan langsung mengambil inisiatif untuk menghampiri mereka tanpa menunggu ditanya terlebih dahulu. Biasanya kami ajak duduk tenang dulu, lalu kami jelaskan syarat dan alur sistemnya memakai bahasa sehari-hari yang sederhana dan santun, bukan bahasa hukum atau birokrasi yang kaku agar mereka mudah mengerti. Kami juga bantu memeriksa kelengkapan berkasnya secara langsung di tempat. Kalau ada berkas yang kurang, kami catat poin-poinnya di kertas kecil supaya mereka tidak lupa saat melengkapinya di rumah.”

Namun di sisi lain, pada tingkat kebijakan operasional, keterbatasan jam kerja reguler kantor dan keterjangkauan lokasi masih menjadi hambatan empati bagi sebagian warga. Seorang warga yang belum sempat mengurus KIA untuk anaknya, menuturkan kendala yang dialami: “Alasan utama saya belum sempat mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak saya karena kendala waktu dan jarak. Saya bekerja dari pagi sampai sore, sementara jam pelayanan di kantor Dukcapil hanya buka di jam kerja reguler. Kalau saya harus datang ke kantor, saya terpaksa harus izin kerja dan itu memotong penghasilan harian saya. Selain itu, lokasi kantornya cukup jauh

dari rumah saya, sementara layanan jemput bola atau pengurusan *online* untuk KIA ini sepertinya belum mencakup wilayah kami secara merata.”

Temuan ini menunjukkan bahwa pemenuhan dimensi empati tidak cukup hanya mengandalkan keramahan sikap petugas di meja pelayanan, melainkan membutuhkan penyesuaian kebijakan operasional instansi melalui penyediaan opsi jam layanan yang lebih fleksibel, perluasan sistem pendaftaran online yang ramah pengguna, serta pemerataan jadwal pelayanan keliling (jemput bola) hingga ke wilayah pemukiman terluar Kota Manado.

Evaluasi Kualitas Pelayanan Pembuatan KIA

Untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai hasil evaluasi kualitas pelayanan pembuatan KIA berdasarkan lima dimensi Zeithaml di Disdukcapil Kota Manado, ringkasan temuan disajikan dalam Tabel 1 berikut.

Dimensi Kualitas	Indikator Utama & Kondisi Eksisting	Tantangan & Area Perbaikan
Berwujud (Tangibles)	Fasilitas fisik kantor bersih, rapi, dan nyaman. Tersedia perangkat komputer, printer cetak KIA khusus, mesin antrian digital, dan ruang tunggu yang terang.	Pemeliharaan rutin perangkat pencetakan dan penyediaan kelengkapan penunjang untuk tim pelayanan keliling.
Kehandalan (Reliability)	Prosedur pembuatan KIA mengacu pada SOP nasional dan Permendagri No. 2/2016. Penerbitan terintegrasi dengan Akta Kelahiran dan KK.	Inkonsistensi berkas akibat pendaftaran via pihak ketiga (titipan) dan kendala stabilitas jaringan sistem SIAK.
Ketanggapan (Responsiveness)	Petugas komunikatif, ramah, dan sigap membantu pemohon. Tersedia meja pengaduan resmi dan petunjuk persyaratan yang jelas.	Penyeimbangan beban kerja petugas loket fisik dengan pengelola aduan digital serta eliminasi peran perantara tidak resmi.
Jaminan (Assurance)	Petugas menguasai regulasi, bersikap profesional, dan terpercaya. Seluruh proses pembuatan KIA gratis (0 rupiah) tanpa pungli.	Pertahanan standar mutu pelayanan terbaik secara berkelanjutan di tengah peningkatan volume permohonan.
Empati (Empathy)	Petugas proaktif mendatangi warga yang bingung, menjelaskan syarat dengan bahasa sederhana, dan mencatat kekurangan berkas.	Jam pelayanan terbatas pada jam kerja reguler, lokasi kantor cukup jauh bagi sebagian warga, serta keterbatasan cakupan jemput bola.

Tabel 1. Matriks Evaluasi Dimensi Kualitas Pelayanan KIA di Disdukcapil Kota Manado

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitatif mendalam mengenai kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado yang ditinjau melalui lima dimensi Zeithaml, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan telah berjalan dengan sangat baik dan selaras dengan visi, misi, serta moto pelayanan instansi. Fasilitas fisik, ruang tunggu yang nyaman, serta ketersediaan perangkat antrian dan pencetakan



kartu (dimensi berwujud) telah mampu memberikan kemudahan dan menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Dimensi jaminan menjadi keunggulan utama instansi yang dibuktikan oleh tingkat kompetensi, kesopanan petugas, kepastian hukum, dan penerapan pelayanan bebas biaya (tanpa pungli) yang berhasil membangun kepercayaan penuh masyarakat. Sikap petugas di loket pelayanan juga menunjukkan ketanggapan dan empati yang tinggi dalam membantu serta memberikan instruksi yang mudah dipahami bagi warga yang mengalami kebingungan. Meskipun demikian, kualitas pelayanan masih dihadapkan pada hambatan kehandalan berupa inkonsistensi data akibat kebiasaan pendaftaran berkas via pihak ketiga serta gangguan teknis jaringan SIAK, di samping keterbatasan empati kebijakan operasional yang belum sepenuhnya memfasilitasi keterbatasan jam kerja dan jarak geografis pemohon.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan di atas, dirumuskan beberapa saran praktis dan akademis sebagai berikut: 1) Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado, disarankan untuk secara berkala merawat dan memelihara keandalan perangkat teknis pencetakan KIA serta kestabilan jaringan SIAK; memperluas inovasi pelayanan keliling (jemput bola) ke kelurahan dan sekolah secara teratur dan merata; mempertimbangkan penyediaan jadwal pelayanan khusus di luar jam kerja reguler (seperti layanan akhir pekan); serta meningkatkan sosialisasi pendaftaran online mandiri agar masyarakat terhindar dari perantara tidak resmi. 2) Bagi Masyarakat Kota Manado, disarankan untuk melengkapi seluruh persyaratan administrasi dan memastikan kesesuaian data antara KK dan Akta Kelahiran sebelum mengajukan permohonan; dianjurkan mengurus secara langsung ke loket kantor atau melalui kanal resmi tanpa diwakilkan kepada pihak ketiga agar proses verifikasi dan perbaikan data dapat dilakukan dengan cepat. 3) Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk memperluas lingkup wilayah kajian dengan membandingkan kualitas pelayanan KIA antar-kabupaten/kota di Provinsi Sulawesi Utara, mengintegrasikan metode kuantitatif (mixed methods) untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terukur, serta menganalisis efektivitas adopsi teknologi digital berbasis aplikasi dalam penerbitan dokumen kependudukan anak.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Cindy, C., & Trimurni, F. (2024). Implementasi program siap akta kelahiran dan kartu identitas anak (Program Si Adik) pada tingkat sekolah dasar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 87-101.
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas pelayanan publik pemerintah desa bowombaru utara kecamatan melonguane timur kabupaten kepulauan talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528-538.
- Halawa, S. O. R., Samin, R., & Firman, F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(3), 62-71.
- Holidin, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 1(8), 379-386.
- Ibrahim, M. A., Pangkey, M., & Dengo, S. (2021). Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108), 43-52.
- Paslina, S., Tulus, F., & Waworundeng, W. (2026). Efektivitas Program Desa Cerdas (Smart Village) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 9(1), 378-388.



- Pratasik, H. E. G., & Mangundap, A. T. S. F. (2024). Kegiatan Kerja Praktik Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado (Doctoral dissertation, Universitas Katolik Dela Salle Manado).
- Putri, S., & Pramudiana, I. D. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 29-41.
- Rengkuan, R. F., Londa, V. Y., & Waleleng, G. J. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 111-121.
- Tarandung, S. N., Rorong, A., & Tulusan, F. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sario Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(127), 54-62.
- Timbawa, R., Rompas, W., & Plangiten, N. (2021). Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gemeh Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 7, 112.