



## Child Identity Card (KIA) Manufacturing Services at DISDUKCAPIL Lahat to Increase Public Awareness

## Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di DISDUKCAPIL Lahat Guna Meningkatkan Kesadaran Masyarakat



Dina Komala Sari<sup>a</sup>

Amaludin<sup>b</sup>

Heri Fitriadi<sup>c</sup>

### Article history:

Submitted: 26-11-2023

Revised: 20-12-2023

Accepted: 31-12-2023

### Keywords:

Services, KIA, Community Participation

### Abstract

*This research was conducted as an effort to realize the quality of public services at the Population and Civil Registration Service (DISDUKCAPIL) of Lahat Regency and the community towards orderly Population Administration in order to create public awareness in making KIA (Child Identity Cards). The method used in this research uses a qualitative descriptive method. This research aims to understand, examine and describe the results of research findings regarding the quality of KIA services at the Lahat Regency Population and Civil Registration Service. In service practice, the skills and credibility of employees in responding to public complaints are quite good. The established service procedures are easy to understand and not complicated. However, several facilities, infrastructure and information required are not adequate and meet good service standards as well as information media regarding the requirements for submitting KIA and Population Documents by the community in order to simplify the process of creating population documents in order to improve the quality of service and community satisfaction. The quality of service based on research is quite good and the public is aware that they must have KIA according to the child's domicile, the service is appropriate and fast, assurance or trust can be seen from the safety and comfort of the community in providing services, this means that socialization regarding KIA to the community has been conveyed well.*

**Keywords:** Services, KIA, Community Participation

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan

<sup>a</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

<sup>b</sup> Universitas SereLO Lahat, Sumatera Selatan, Indonesia

<sup>c</sup> Universitas SereLO Lahat, Sumatera Selatan, Indonesia

---

publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Lahat dan masyarakat menuju tertib Administrasi Kependudukan agar terciptanya kesadaran masyarakat dalam membuat KIA (Kartu Identitas Anak). Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mengkaji dan mendeskripsikan hasil temuan penelitian terkait kualitas pelayan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. Dalam praktek pelayanan kecakapan dan kredibilitas pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat cukup baik. Prosedur pelayanan yang ditetapkan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Namun beberapa fasilitas, sarana prasarana dan informasi yang diperlukan belum memadai serta memenuhi standar pelayanan yang baik serta media informasi mengenai persyaratan pengajuan KIA dan Dokumen Kependudukan oleh masyarakat agar mempermudah dalam proses pembuatan dokumen kependudukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan berdasarkan penelitian sudah cukup baik dan masyarakat jadi sadar bahwa harus memiliki KIA sesuai domisili anak, pelayanannya yang sudah tepat dan cepat, assurance atau kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, hal ini artinya sosialisasi mengenai KIA kepada masyarakat telah tersampaikan dengan baik.

**Kata kunci: Pelayanan, KIA, Partisipasi Masyarakat**

*JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2023.  
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).*

---

**Corresponding author:**

Dina Komala Sari

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

*Email address:* [dinakomalasari299@gmail.com](mailto:dinakomalasari299@gmail.com)

---

## **1Pendahuluan**

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin keutuhan suatu organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik (Aprianty, Marlenni, et al., 2023). Lewis dan Booms dalam (Tjiptono, 2012) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Mendefinisikan pelayanan sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat (Aprianty, Marlenni, et al., 2023). Pelayanan pembuatan KIA merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. Pembuatan KIA merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat, KIA merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan apalagi saat ini anak yang mau masuk sekolah harus melengkapi persyaratan yakni memiliki KIA (Kartu Identitas Anak). Alasannya adalah karena KIA menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ( NKRI ), dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan sudah orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP, dan untuk anak-anak harus memiliki KIA.

Adapun proses yang dilakukan dalam perekaman KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lahat, yaitu:

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan membawa surat panggilan / undangan, foto copy KK ,Akta anak, surat keterangan menikah orangtua.
- b. Ambil nomor antrean.
- c. Tunggu pemanggilan sesuai nomor antrean.
- d. ke ruangan yang di tentukan.
- e. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan data base.
- f. Pas Foto anak.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan suatu instansi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan suatu instansi memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. (Triyanto et al., 2021) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan. Dengan demikian, instansi tersebut dapat meningkatkan kepuasan dengan cara memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan bagi masyarakat.

Kotler dan Keller dalam (Kotler, 2010) mendefinisikan jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produksi fisik. Sedangkan menurut

(Purnawan et al., 2022) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh undang-undang. Berdasarkan definisi menurut para ahli tersebut Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan setempat. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud adalah pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat (Alexsander et al., 2023). Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, agar tercipta strategi pelayanan yang efisien.

Sebagai pelaksana pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Lahat. Menurut Kotler dalam (Tjiptono, 2012) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

- a. Berwujud (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
- b. Empati (Empathy), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjadi hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
- c. Cepat tanggap (Responsive), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen dan kesigapan para pegawai untuk bekerjasama dengan konsumen.
- d. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contohnya dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
- e. Kepastian (Assurance), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contohnya dalam hal ini antara

lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau disingkat dengan Ditjen Dukpencapil merupakan unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Ditjen dukpencapil berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri. Salah satu tugas pokok ditjen dukpencapil adalah pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pengelolah informasi administrasi kependudukan, fasilitasi pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, KIA dan penyusunan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksanaadministrasi kependudukan. Namun dalam kenyataan yang ada dilapangan bahwa ada beberapa fasilitas dan informasi yang diperlukan masyarakat yang masih belum memadai serta belum memenuhi standar pelayanan yang baik dalam pengembangan dan pemanfaatan E-Government bagi instansi pelayanan publik. Berdasarkan deskripsi diatas, judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “PELAYANAN PEMBUATAN KIA DI DISDUKCAPIL LAHAT GUNA MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT”.

## **2. Metodologi Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Sakti et al., 2023), adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyajikan apa yang terjadi. Menurut Sugiono dalam (Dani et al., 2023) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi ( gabungan observasi, wawancara, dokumentasi ), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/ kualitaif, dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkontruksi fenomena, dan menentukan hipotesis (Aprianty, Mulyadi, et al., 2023).

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Secara umum proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten lahath hampir memenuhi standar pelayanan. Namun masih ada beberapa indikator yang harus diperbaiki, hal ini berdasarkan dari latar belakang penelitian dan kondisi yang telah terjadi. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas baik apabila telah memenuhi kebutuhan dan harapan bagi pelanggannya. Sejalan dengan program pembangunan teknologi informasi di Indonesia, di sektor pemerintahan sebagai aplikasi pemberdayaan aparatur negara pemerintah meningkatkan dan

mengembangkan penyelenggaraan E-Government atau E-Government On Line. Pada seluruh organisasi pemerintah, baik pusat maupun daerah terutama kepada instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga penyediaan data dan informasi dapat diakses dan dimanfaatkan secara akurat, cepat dan aman oleh masyarakat dan para pengguna lainnya.

Menurut Kasmir dalam (Riawan & Kusnawan, 2018) faktor yang mempengaruhi Pelayanan diantaranya adalah: (a). Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan. (b). Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja. (c). Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. (d). Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan. (e). Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. (f). Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan. (g). Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, lay out gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Jika mengacu pada pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, unsur indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara layanan adalah dengan melihat pada : (a) Prosedur pelayanan, (b) Persyaratan pelayanan, (c) kejelasan petugas pelayanan, (d) kedisiplinan petugas layanan, (e) Tanggung jawab petugas layanan, (f) kemampuan petugas pelayanan, (g) keadilan mendapatkan pelayanan, (h) kesopanan dan keramahan, (i) kepastian jadwal pelayanan, (j) kenyamanan lingkungan, (k) keamanan pelayanan. Dengan kondisi yang demikian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menyatakan bahwa untuk Dinas Dukcapil Kabupaten Lahat terkait untuk e-KTP sudah masuk kategori baik bagaimana cara pelayanan yang diberikan yang baik dan penyelesaian pengajuan e-KTP cepat selesai.

KIA adalah Identitas resmi yang sangat penting bagi anak, karena yang bersangkutan dapat tercatat sebagai warga Negara jika terdata secara administratif dan diakui oleh Negara, selain itu juga Pemerintah Pusat mengupayakan agar setiap anak wajib untuk memiliki KIA agar bis mengakses pelayanan public secara mandiri. Dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima unsur penting yaitu, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), KIA, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB),

Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kabupaten Lahat, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Aprianty, Marlenni, et al., 2023). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (tangible) kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) serta empati (emphaty). Selain itu peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Lahat serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

- a. Bukti Fisik (Tangible) Tangible merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kriteria penilaian kualitas layanan, yang termasuk dalam aspek ini ialah sarana dan prasarana penunjang pelayanan (loket pelayanan, komputer, telepon, alat perekam KTP Dan KIA, papan informasi, kursi tunggu, meja pelayanan, dan tempat sampah). Selain itu, faktor kenyamanan dan kebersihan ruangan pelayanan dan ruangan penunjang layanan (mushola, kamar mandi), ketersediaan wadah aspirasi masyarakat (kotak saran), serta kerapian penampilan pegawai juga mendukung primanya layanan yang diberikan. Dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat termasuk kategori baik di Ruang tunggu mempunyai AC untuk nyaman dan memuaskan masyarakat. Disediaknya nomor antrian dan masyarakat akan di panggil sesuai dengan urutan antrian agar masyarakat terlihat tertib. Dan sudah ada pengeras suara untuk penginformasian serta untuk pengambilan dokumen yang sudah jadi .
- b. Kehandalan (Reliability) Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangatlah di perlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Pegawai melayani masyarakat pengajuan pencetakan e-KTP dengan pelayanan yang sangat baik dan penyelesaian pencetakan e-KTP tepat waktu dan cepat.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness) Ketanggapan atau responsiveness pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari

masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan atau kebingungan dalam mengurus layanan, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan petugas di instansi tersebut. Dan juga di sediakan nomor kontak pengaduan keluhan masyarakat untuk tolak ukur kepuasan masyarakat yang akan langsung di respon dengan baik oleh pegawai untuk penyelesaian semua keluhan masyarakat tersebut.

- d. Jaminan (Assurance) Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai di kantor dinas pemerintahan dapat menumbuhkan kepercayaan di hati masyarakat pemohon layanan. Agar masyarakat percaya dan puas dengan pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi atau interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat.
- e. Empati (Empathy) Empati ialah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimensi empati ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas atau instansi terkait.

#### **4Kesimpulan dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Lahat secara perlahan sudah bisa dikatakan berkualitas dan baik, dikarenakan telah cukup memenuhi kebutuhan dan harapan bagi pelanggan. Di era sekarang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Lahat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sejalan dengan program pengembangan teknologi informasi di Indonesia, di sektor pemerintahan sebagai aplikasi pemberdayaan aparatur negara, pemerintah meningkatkan dan mengembangkan penyelenggaraan E-Government. Pada seluruh organisasi pemerintah, baik pusat maupun daerah terutama kepada instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga penyediaan data dan informasi dapat diakses dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman oleh masyarakat dan para pengguna lainnya. Mengenai pembuatan KIA tentunya Disdukcapil sudah berupaya dengan baik mensosialisasikan kepada masyarakat Kabupaten Lahat agar kiranya orangtua dapat membuatkan anak anak mereka KIA guna kepentingan anak secara mandiri. Pelayanan publik lebih mendahulukan kepentingan umum dan mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik serta memberikan kepuasan kepada publik. Menurut Parasuraman untuk mengetahui

kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, yaitu Keandalan (Reliability), Empati (Emphaty), Berwujud (Tangibles), Ketanggapan (Responsiveness), dan Jaminan Kepastian (Assurance).

### Saran

- a. Menyadari tugas pelayanan aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Lahat merupakan hal yang penting guna menunjang keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta membangun kepercayaan masyarakat.
- b. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Lahat perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan pelayanan publik, dan masyarakat tidak hanya mengeluarkan pendapat namun bisa bekerjasama dengan baik, sebab masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelayanan publik.
- c. Agar kiranya para orangtua mulai sadar membuatkan anak anak mereka KIA guna kepentingan untuk mengakses pelayanan public secara mandiri, apalagi sekarang ketika anak anak sudah mulai sekolah, maka KIA Sangat diperlukan.

### 5 Daftar Pustaka

- Alexsander, Wardiansyah, Aprianty, H., & Purnawan, H. (2023). Analysis Of The Quality Of Marriage And Referral Services In Improving Prima Services Of Religious Affairs Office , Selebar District , Bengkulu City Analisis Kualitas Pelayanan Pernikahan Dan Rujuk Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kantor Urusan Agama Ke. *SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities*, 4(1), 29–34.
- Aprianty, H., Marlenni, D., Sakti, B., Purnawan, H., & Dani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perikanan Kabupaten Mukomuko Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 didirikannya Negara Republik Indonesia. 10(1), 1–11.
- Aprianty, H., Mulyadi, S., Dani, R., & Purnawan, H. (2023). Budaya Kerja Polri dalam Sistem Pelayanan Masyarakat di Polres Bengkulu Tengah The Culture of Police Work in the Society Service System at the Central Bengkulu Resort Police. *Perspektif*, 12(3), 1022–1029. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i3.9628>
- Dani, R., Saputra, W., Sutardi, D., Aprianty, H., & Purnawan, H. (2023). Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan ( BPHTB ) Di Kabupaten Seluma Strategies for Increasing Tax Revenue for Acquisition of Land and Building Rights ( BPHTB ) in Seluma Regency. *Sengkuni Journal-Social Sciences*, 4(1), 35–44.
- Kotler. (2010). *Manajemen Pemasaran*.
- Purnawan, H., Noviyanto, H., & Tauran. (2022). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MULAK ULU KABUPATEN LAHAT. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(2), 229–237.
- Riawan, R., & Kusnawan, W. (2018). Pengaruh Modal Sendiri dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Pendapatan Usaha (Studi Pada UMKM di Desa Platihan Kidul Kec. Siman). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 19(1), 31. <https://doi.org/10.29040/jap.v19i1.158>
- Sakti, B., Toyo, H., Dani, R., Aprianty, H., & Purnawan, H. (2023). Strategi Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Seluma Dalam Meningkatkan Ketahanan Pangan Rumah Tangga Miskin Seluma District Food Security

Department Strategy In Improving Poor Households Food Security. *Sengkuni Journal- Social Sciences*, 4(18), 81–94.

Tjiptono, F. (2012). *Service Managemen Mewujudkan Pelayanan Prima*. Andi Publisher.

Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.