

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KANTOR CAMAT
MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

OLEH

EVI MONA BR SITEPU

188520118



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/9/22

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KANTOR CAMAT
MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/9/22



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)5/9/22



ABSTRAK

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan, adapun permasalahan dalam memberikan pelayanan yaitu sebagian pegawai masih kurang ramah terhadap masyarakat, kurangnya hubungan *interpersonal* dalam komunikasi mengenai kebutuhan masyarakat serta kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelayanan di Kantor Camat Medan Timur. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dan kendala dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Timur. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dimana fokus penelitian ini didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut *Zeithaml* meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Maka hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur ini sudah menerapkan kelima dimensi tersebut terlihat dari beberapa indikator seperti *Tangible* yaitu tersedianya fasilitas dan spanduk persyaratan namun ruang tunggu terlalu sempit dan pendingin ruangan yang belum tersedia, lalu ada *Reliability* kehandalan dan kemampuan pegawai dalam melayani, lalu selanjutnya *Responsiveness* dalam menanggapi apa yang dibutuhkan, selanjutnya *Assurance* sopan dan santun dalam melayani masyarakat, dan *Empathy* masih kurang baiknya komunikasi pegawai dalam melayani.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak

ABSTRACT

The quality of this service can be interpreted as the level of community satisfaction in receiving services, while the problems in providing services are that some employees are still not friendly to the community, lack of interpersonal relationships in communication about community needs and the lack of facilities and infrastructure available in services at the East Medan District Head Office. The purpose of this study was to determine the quality of public services in making Child Identity Cards (KIA) and the obstacles in providing public services at the East Medan Sub-District Office. This research method uses descriptive qualitative techniques and data collection through observation, interviews, and documentation where the focus of this research is based on five dimensions of service quality according to Zeithaml including Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. So the results of research on the Quality of Public Services in Making Child Identity Cards (KIA) at the East Medan Sub-District Office have implemented these five dimensions, which can be seen from several indicators such as Tangible, namely the availability of facilities and banner requirements but the waiting room is too narrow and the air conditioner is not yet available, then there is reliability, reliability and ability of employees in serving, then responsiveness in responding to what is needed, then assurance of being polite and courteous in serving the community, and empathy is still not good at communicating employees in serving.

Keywords: *Quality, Public Service, Child Identity Card*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Evi Mona Br Sitepu, anak dari Jamburta Sitepu dan Ratna br Nahampun. Lahir pada 24 Mei 2001 di Telagah, dua puluh tahun yang lalu. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 057747 Pamah Simelir pada tahun 2006. Selanjutnya pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan di Taman Siswa Binjai kemudian pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan menengah keatas di SMA Negeri 3 Binjai. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur**". Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Strata Satu (S1) jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya yang terus memberikan saya motivasi, memenuhi segala keperluan materi dan mendoakan saya untuk sampai di titik ini, dan untuk semua jerih payah orang tua saya untuk mencapai cita-cita.
2. Saudara saya yang terkasih Karda Sitepu yang sudah membantu dan mendoakan dan saudaraku Karollus Sitepu
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP selaku Dosen pembimbing 1 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

6. Bapak Walid Mustafa S, S.Sos, M.IP selaku Dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku sekretaris penulisan skripsi ini
8. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol selaku Ka. Prodi Administrasi Publik.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
10. Seluruh teman-teman saya yang sudah memberikan semangat dan doa.
11. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
12. Seluruh mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2018 yang sudah memberikan dukungan.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih belum memenuhi harapan pembaca karena keterbatasan kemampuan, tetapi penulis ingin terus belajar supaya lebih baik lagi. Maka dari itu penulis mengharapkan ada masukan yang membangun serta kritik dan saran sehingga dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis juga berharap pembaca dapat menerima manfaat dari tulisan ini serta menambah wawasan baru bagi para pembaca.

Medan, Agustus 2022
Penulisan

Evi Mona Br Sitepu

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA TEORI	6
2.1. Definisi Kualitas	6
2.2. Definisi Kualitas Pelayanan Publik	7
2.3. Definisi Pelayanan Publik	8
2.3.1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	10
2.3.2. Unsur-unsur Pelayanan Publik	11
2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	12
2.3.4. Asas-Asas Pelayanan Publik	13
2.3.5. Penyelenggara Pelayanan Publik	15
2.3.6. Standar Pelayanan Publik	15
2.4. Kecamatan	17
2.5 Definisi Kartu Identitas Anak (KIA)	21
2.5.1. Jenis-Jenis Kartu Identitas Anak (KIA)	22
2.5.2. Tujuan dan Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA)	22
2.5.3. Persyaratan Pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA)	23
2.5.4. Masa Berlaku Kartu Identitas Anak	24
2.5.5. Tata cara Penerbitan Kartu Identitas Anak	24
2.5. Penelitian Terdahulu	25
2.6. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3. Informan Penelitian	32
3.4. Sumber Data	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Hasil Penelitian	37

4.1.1. Sejarah Singkat Kecamatan Medan Timur	37
4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Medan Timur	38
4.1.3. Struktur Organisasi Kecamatan Medan Timur	39
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi	41
4.2. Pembahasan	43
4.2.1. Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	43
4.2.2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	46
4.2.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	48
4.2.4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	51
4.2.5. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	53
4.2.6. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Medan Timur.....	56
BAB V PENUTUP	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Medan Timur	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Timur	40



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	31
----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 : Pertanyaan Wawancara	66
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu proses membantu masyarakat dengan cara-cara tertentu yang menuntut kepekaan dan interaksi *interpersonal* agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2016:571). Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance* (Maryam, 2016:2).

Salah satu kewajiban pemerintah dalam kegiatan pelayanan yaitu pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 58 Tahun 2021 yang pelaksanaannya sangat terikat dengan hak-hak keperdataan anak, merupakan titik yang penting dalam pembangunan dari pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang diharapkan sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang tata cara pelayanan, persyaratan, pelayanan, kemampuan. petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam menerima pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan (Isma,2019:3).

Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu program pelayanan pemerintah untuk pemberian identitas kependudukan anak dimana Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan kegiatan yang dibuat sebagai bentuk kewajiban pemerintah untuk memberikan identitas kepada seluruh ana yang berlaku secara nasional dalam rangka mendorong peningkatan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik. untuk mewujudkan hak yang terbaik, khususnya bagi anak. Pemerintah meyakini bahwa dengan memiliki Kartu Identitas Anak (KIA), akan memudahkan dalam mendaftarkan warga negara dan memberikan hak kepada anak. Kartu Identitas Anak (KIA) adalah kartu tanda pengenal resmi untuk anak di bawah usia tujuh belas tahun (Kasriati, 2021:2).

Sebuah instansi pemerintah yang menawarkan pelayanan publik adalah Kecamatan. Tugas pokok kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah membantu bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan berupa pelayanan atau perizinan melalui transparansi dan standardisasi. Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan memiliki kewenangan yang sifatnya administratif, dengan tahapan seperti menyerahkan dokumen, memeriksa kelengkapan proses administratif, menerima berkas

pemohon, verifikasi, membuat draft surat, paraf, stempel dan penomoran dan penerimaan kepada pemohon.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan peneliti pada pertengahan bulan Februari 2022 di Kantor Camat Medan Timur, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik mengenai ketidak keramahan dan kurang komunikasi pegawai di Kecamatan Medan Timur kepada masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA). Ketidak keramahan dan kurang komunikasi tersebut terlihat ketika masyarakat yang datang melakukan pelayanan masih terdapat pegawai Kecamatan yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, kurangnya komunikasi pegawai kepada masyarakat yang sedang menanyakan tentang prosedur dan persyaratan dan juga terdapat beberapa pegawai pelayanan mengobrol dengan pegawai lain yang tidak membahas tentang pelayanan sikap tersebut sangat mengganggu kualitas pelayanan. Maka perlunya hubungan *interpersonal* antara pegawai dan masyarakat sehingga terciptanya kepuasan dan kualitas pelayanan yang baik. Selain itu peneliti juga menemukan masalah mengenai sarana prasarana yang belum memberikan kepuasan seperti kurangnya jumlah kursi pelayanan bagi masyarakat yang datang mengingat sekarang pandemi yang mengharuskan masyarakat berjaga jarak, ruang pelayanan yang sempit dan tidak tersedianya pendingin ruangan yang membuat masyarakat kurang nyaman sehingga mengganggu kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Timur.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak di Kantor Camat Medan Timur”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur
2. Untuk mengetahui Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Timur

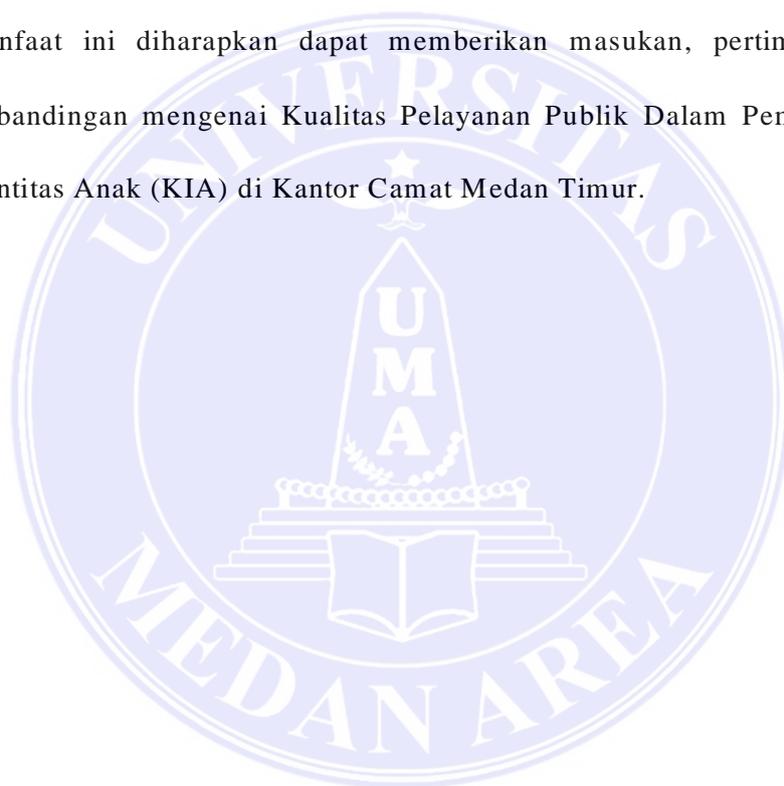
1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat ini diharapkan untuk menambahkan pengetahuan serta wawasan bagi pembaca juga dapat sebagai pedoman untuk kemajuan pelayanan publik di kantor camat medan timur terlebih pada pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur

b. Manfaat Praktis

Manfaat ini diharapkan dapat memberikan masukan, pertimbangan serta perbandingan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur.



BAB II

KERANGKA TEORI

2.1. Definisi Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata kualitas memiliki pengertian yang luas. Istilah "kualitas" mengacu pada dua hal: (1) derajat atau tingkat (kecerdasan, keterampilan) sesuatu, dan (2) derajat atau tingkat (kecerdasan, keterampilan). Tjiptono (1997) dalam Irfadat (2021:11) mendefinisikan kualitas sebagai: (1) pemenuhan persyaratan (2) kesesuaian untuk digunakan (3) perbaikan terus-menerus (4) bebas dari kerusakan/cacat (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan sepanjang (6) melakukan sesuatu dengan benar (7) sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang.

Selain itu kualitas menurut Mukarom (2015:105) adalah jenis produksi atau jasa tertentu yang dapat memenuhi kebutuhan suatu masyarakat. Kualitas adalah keseluruhan kualitas produk dan jasa dimana pemakai akan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan, menurut Ariani (2008) dalam Hamirul dan Alamsyahril (2020:29). Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah melalui aparaturnya harus memperhatikan unsur-unsur seperti ketepatan waktu, ketepatan, kemudahan, dan keadilan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Tjiptono, 2008: 71).

Dari pendapat diatas maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dari sebuah produk dalam memberikan kepuasan tuntutan kepada masyarakat, dan sangat perlu untuk meningkatkan

kualitas kerja di instansi tersebut, sesuai dengan beberapa perspektif di atas. Salah satu variabel yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja adalah kualitas pelayanan. Kualitas tidak hanya menyangkut pekerjaan, khususnya produk dan layanan, tetapi juga kualitas manusia dan lingkungan, karena tidak mungkin mengembangkan produk layanan berkualitas tinggi tanpa mereka. Kualitas juga dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk menyenangkan pelanggan atau kemampuan untuk mematuhi spesifikasi atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang terus berubah di mana kualitas ini harus dipertahankan.

2.2. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:135), kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40) 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 kualitas pelayanan publik adalah bentuk pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan produk atau jasa, untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Menurut *Zeithaml* (1990) dalam Pasolong (2013:135), ada lima (5) dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu :

- a. *Tangibles* (Bukti fisik), yaitu penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak
- b. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, ketepatan waktu, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan dalam membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan biaya sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan penyedia layanan.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan memahami keinginan konsumen.

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

Pemberian pelayanan kepada masyarakat/pelayanan publik merupakan usaha untuk memberikan kemudahan atau dukungan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu (Nashar, 2020:11). Sedangkan menurut Santosa (2009) dalam Revida (2021:4), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat tanpa pembayaran. Jadi, pelayanan publik kepada masyarakat adalah jenis pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah dalam bentuk produk dan jasa dengan tujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat atau menegakkan aturan dan peraturan berdasarkan prinsip pelayanan (Rahmadana dkk, 2020:4).

Menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 1993, pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat/Daerah dan BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Irfadat, 2021:12). Peran pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pemerintahan yang demokratis, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh harapan publik, artinya kualitas tinggi ditentukan oleh perspektif pelanggan daripada persepsi penyedia layanan.

Berdasarkan beberapa pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang melayani masyarakat berupa barang

dan jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tugas pusat, daerah, dan juga BUMN atau BUMD, sebagai serta peraturan perundang-undangan.

2.3.1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan publik dapat dilakukan dengan tiga cara:

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 hal tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tergantung pada permasalahan yang dihadapi. Dalam hal ini, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

2.3.2. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Istilah "pelayanan publik" dapat didefinisikan sebagai "pelayanan dengan unsur-unsur". Untuk mendukung pelayanan yang diinginkan, diperlukan unsur-unsur proses pelayanan publik. Menurut Bharata (2003) dalam Adriputra (2021:138-139), ada 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.

Hal ini penting karena kebahagiaan konsumen sering dikaitkan dengan kualitas barang atau jasa yang mereka terima. Selain itu, Kasmir (2006) dalam Adriputra (2021: 140) merekomendasikan bahwa pelayanan publik yang efektif harus mencakup karakteristik sebagai berikut:

- a. Staf yang baik tersedia.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab atas setiap pelanggan (konsumen).
- d. Mampu melayani secara akurat dan cepat.
- e. Kemampuan berkomunikasi.

- f. Pastikan bahwa setiap transaksi dijaga kerahasiaannya.
- g. Memiliki pengetahuan dan kompetensi yang tinggi.
- h. Berusaha memahami kebutuhan konsumen (pelanggan).
- i. Mampu mendapatkan kepercayaan klien (pelanggan).

2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Ada berbagai faktor kualitas pelayanan, menurut Nashar (2020:12-13):

1. Faktor kesadaran mengacu pada kesiapan semua pihak untuk melaksanakan tanggung jawabnya tanpa paksaan atau kepentingan diri sendiri.
2. 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.
3. Faktor kemampuan dan keterampilan adalah ukuran kompetensi dan keterampilan seseorang dalam mendukung dan melaksanakan tugas dan kewajibannya secara tepat.
4. Faktor sarana adalah faktor yang berkaitan dengan pekerjaan dan fasilitas pendukung.
5. Faktor organisasi, termasuk semua prosedur dan strategi, yang berkontribusi pada penciptaan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain faktor kesadaran, faktor utama, faktor kemampuan dan keterampilan,

faktor fasilitas, dan faktor organisasi, dimana individu atau organisasi melakukan atau mengarahkan tindakan untuk kepentingan individu atau organisasi.

2.3.4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Instansi yang memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas/prinsip-prinsip pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya. Menurut Sinambela dkk (2011: 57), KepmenPAN Nomor 63 Tahun 2003 menetapkan asas-asas/prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Transparansi, keterbukaan, dan aksesibilitas kepada semua pihak yang membutuhkan, serta penyediaan layanan yang memadai dan mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas, yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- c. Partisipatif, yaitu mendorong keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik dengan memperhatikan ambisi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Kondisional, berdasarkan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap menjaga prinsip efisiensi dan efektivitas.
- e. Persamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan gender.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengandung sendi-sendi, sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang lugas, mudah dipahami, dan diterapkan.

- b) Kejelasan, yang meliputi:
- 1) Pemahaman yang jelas tentang kebutuhan teknis dan administratif untuk layanan pemerintah;
 - 2) Satuan kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta menangani pengaduan, kesulitan, dan ketidaksepakatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 3) informasi tentang biaya pelayanan publik dan cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu, yaitu instalasi pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi: Produk layanan publik diterima tepat waktu, sesuai, dan halal.
- e) Rasa aman dan kepastian hukum diberikan oleh rasa aman, proses pelayanan publik, dan produk.
- f) Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk mempunyai tanggung jawab.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi, serta tersedianya pekerjaan yang layak dan sarana dan prasarana penunjang lainnya.
- h) Kemudahan akses, kesesuaian posisi dan lokasi, serta fasilitas pelayanan, aksesibilitas publik, dan kemampuan pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Disiplin, kesopanan, dan keramahan penyedia layanan.
- j) Penyedia layanan harus disiplin, sopan, suka menolong, dan tulus dalam memberikan layanan.

k) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, tertib, dengan ruang tunggu yang menyenangkan, bersih, dan rapi, lingkungan yang asri dan sehat, serta fasilitas penunjang pelayanan antara lain tempat parkir, kamar kecil, dan tempat ibadah.

Dalam uraian diatas, dapat disimpulkan apabila instansi penyedia layanan sudah memenuhi asas-asas yang telah ditetapkan maka akan disebut dengan pelayanan publik yang berkualitas.

2.3.5. Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, bahwa, Penyelenggara adalah “setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk, untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 undang-undang disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan publik”.

2.3.6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan salah satu jenis ukuran yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Mereka juga berfungsi sebagai pedoman bagi penerima layanan dalam proses aplikasi, serta sebagai sarana kontrol masyarakat atas kinerja penyedia layanan.

Standar pelayanan publik adalah bentuk ukuran yang dilakukan saat penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang harus ditaati serta dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, juga sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja pelayanan penyelenggara pelayanan.

Menurut Haryanto dan Iriyanto (2021:12), 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 di atas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang Undang tentang Pelayanan Publik sehingga susunannya menjadi 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. Pengawasan intern
- i. Pengawasan extern
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jaminan pelayanan

2.4. Kecamatan

Kecamatan terdiri atas desa-desa dan kelurahan. Pemerintahan kecamatan dipimpin oleh camat dengan dibantu oleh perangkat kecamatan. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh camat. Sedangkan Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Camat merupakan Pegawai Negeri Sipil dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota karena kecamatan adalah bawahan Kabupaten atau Kota.

Kecamatan juga dipandang sebagai Perangkat Daerah dari Kabupaten/Kota, berdasarkan ketentuan pasal 209 ayat (2) Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa: Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Sekretariat Daerah
- b. Sekretariat DPRD
- c. Inspektorat

- d. Dinas
- e. Badan, dan
- f. Kecamatan

Seperti roda kehidupan, kedudukan kecamatan juga mengalami pasang naik dan pasang surut, seiring perubahan kebijakan politik pemerintahan yang berlaku sebagai hukum positif. Kedudukan kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 221 adalah merupakan perangkat daerah kabupaten dan daerah kota, dan kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Dari kedua definisi mengenai kecamatan diatas dapat diinventarisasi perbedaan sebagai berikut :

- a. Kecamatan yang semula merupakan wilayah kekuasaan berubah menjadi wilayah kerja. Wilayah kekuasaan menunjukkan adanya yuridikasi kewenangan di dalam, sedangkan wilayah kerja lebih merupakan wilayah pelayanan kepada masyarakat.
- b. Kecamatan yang semula dibentuk dalam rangka pelaksanaan atas dekonsentrasi berubah sebagai pelaksanaan asas desentralisasi.

Selanjutnya menurut pasal 222 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah yaitu :

1. Pembentukan Kecamatan harus memenuhi persyaratan dasar, persyaratan teknis, dan persyaratan administratif.
2. Persyaratan dasar pembentukan Kecamatan meliputi:

- a. Jumlah penduduk minimal,
 - b. Luas wilayah minimal,
 - c. Jumlah minimal Desa/kelurahan yang menjadi cakupan, dan
 - d. Usia minimal Kecamatan.
3. Persyaratan teknis pembentukan Kecamatan meliputi:
- a. Kemampuan keuangan Daerah,
 - b. Sarana dan prasarana pemerintahan, dan
 - c. Persyaratan teknis lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Persyaratan administratif pembentukan Kecamatan meliputi:
- a. Kesepakatan musyawarah Desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain di Kecamatan induk, dan
 - b. Kesepakatan musyawarah Desa dan/atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain di wilayah Kecamatan yang akan dibentuk.

Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian dilanjutkan pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan diperbaharui lagi pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Perubahan mencakup mengenai kedudukan kecamatan menjadi perangkat daerah kabupaten/kota, dan camat menjadi pelaksana sebagai urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/Walikota. Di dalam Pasal 209 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat

daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan”. Pasal tersebut menunjukkan adanya dua perubahan penting yaitu:

- a. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dipersepsikan merupakan wilayah kekuasaan camat. Dengan paradigma baru, kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat camat bekerja.
- b. Camat adalah perangkat daerah kabupaten dan daerah kota dan bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Akan tetapi merupakan pelaksanaan sebagai wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

Perubahan kedudukan kecamatan dan kedudukan camat, membawa dampak pada kewenangan yang harus dijalankan oleh camat. Namun demikian ada karakter yang berbeda antara status perangkat daerah yang ada pada kecamatan dengan instansi/lembaga teknis daerah. Bila ditelaah lebih lanjut, kewenangan camat justru lebih bersifat umum dan menyangkut berbagai aspek dalam pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan.

2.5 Definisi Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan program yang diterbitkan sebagai bentuk kewajiban pemerintah untuk memberikan identitas kependudukan kepada seluruh anak penduduknya yang berlaku secara nasional dalam rangka mendorong peningkatan pendapatan, perlindungan, serta pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik, khususnya bagi anak, maka perlunya dilakukan pemberian identitas kependudukan khususnya kepada anak.

Program Kartu Identitas Anak (KIA) menjadi salah satu pelayanan kependudukan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan melalui penerbitan dokumen kependudukan sebagai bentuk pendaftaran dan pencatatan sipil. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA), Pasal 1 ayat 7 menyatakan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah.

Sebelum adanya Program Kartu Identitas Anak (KIA), identitas yang dimiliki oleh anak-anak hanya Akta Kelahiran, sehingga pemerintah membuat Program Kartu Identitas Anak (KIA) agar terpenuhinya hak sipil anak. Untuk menyukseskan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan Catatan Sipil salah satunya dilakukan dengan mendekati diri kepada masyarakat melalui Kantor Camat, dimana keberadaan Kantor Camat hanya sebatas perantara bagi masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan.

2.5.1. Jenis-Jenis Kartu Identitas Anak (KIA).

Kartu Identitas Anak (KIA) ada dua jenis yaitu:

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

Perbedaan dari keduanya terdapat pada ada tidaknya foto, untuk yang berusia 0-5 tahun tidak terdapat foto, sedangkan untuk yang jenis 5-17 tahun terdapat.

2.5.2. Tujuan dan Manfaat Kartu Identitas Anak (KIA)

Adapun tujuan dari Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Beberapa manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) bagi anak yaitu :

- a. Sebagai bentuk pemenuhan hak
- b. Untuk persyaratan mendaftar sekolah
- c. Untuk keperluan lain yang membutuhkan bukti diri si anak contohnya untuk data identitas membuka tabungan atau menabung di bank.
- d. Untuk mendaftar BPJS
- e. Proses identifikasi jenazah dengan korban anak-anak dan juga untuk 30 pasal 2 Permendagri No. 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA).
- f. Mengurus klaim santunan kematian
- g. Pembuatan dokumen keimigrasian
- h. Mencegah terjadinya perdagangan anak

- i. Manfaat penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi pemerintahan
- j. Memperoleh pendataan juga pencatatan saat adanya peristiwa hukum maupun diterbitkannya aturan terbaru untuk diterapkan langsung kepada masyarakat.

2.5.3. Persyaratan Pendaftaran Kartu Identitas Anak (KIA)

Adapun persyaratan pendaftaran kartu identitas anak (KIA) dalam pasal 17 Peraturan walikota Medan Nomor 58 Tahun 2021, sebagai berikut:

1. Dinas menerbitkan KIA baru bagi anak yang berusia kurang dari 5 (lima) tahun bersamaan dengan penerbitan kutipan akta kelahiran.
2. Dalam hal anak yang berusia kurang dari 5 (lima) tahun sudah memiliki akta kelahiran tetapi belum memiliki KIA, penerbitan KIA dilakukan setelah memenuhi persyaratan:
 - a. Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya;
 - b. Fotocopy KK dan menunjukkan KK asli orang tua/wali; dan
 - c. Fotocopy KTP-el dan menunjukkan KTP-el asli kedua orang tuanya/wali atau dokumen sejenisnya.
3. Dinas menerbitkan KIA untuk anak usia 5 tahun sampai dengan 17 tahun kurang satu hari, dengan persyaratan :
 - a. Fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya;
 - b. Fotocopy KK dan menunjukkan KK asli orang tua/wali; dan

- c. Fotocopy KTP-el dan menunjukkan KTP-el asli kedua orang tuanya/wali atau dokumen sejenisnya;
- d. Pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar :
 - 1) Penduduk yang lahir pada tahun ganjil, latar belakang berwarna merah;
 - 2) Penduduk yang lahir pada tahun genap, latar belakang berwarna biru.
4. Penerbitan KIA baru bagi anak WNI yang baru datang dari Luar Negeri mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disertai dengan surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas.

2.5.4. Masa Berlaku Kartu Identitas Anak

Masa Berlaku Kartu Identitas Anak :

1. Masa berlaku KIA baru untuk anak kurang dari 5 (lima) tahun adalah sampai anak berusia 5 (lima) tahun;
2. Masa berlaku KIA untuk anak di atas 5 (lima) tahun adalah sampai anak berusia 17(tujuh belas) tahun kurang satu hari.

2.5.5. Tata cara Penerbitan Kartu Identitas Anak

Tata cara Penerbitan Kartu Identitas Anak :

1. Pemohon atau orang tua anak menyerahkan penerbitan KIA dengan menyerahkan persyaratan ke Dinas.
2. Kepala Dinas menandatangani dan menerbitkan KIA.
3. KIA dapat diberikan kepada pemohon atau orang tuanya di kantor Dinas.
4. Dinas dapat menerbitkan KIA dalam pelayanan keliling dengan mendatangi sekolah-sekolah, rumah sakit, taman bacaan, tempat hiburan anak-anak dan tempat layanan lainnya, agar cakupan kepemilikan KIA dapat optimal.

2.5. Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fernandes Yudha, dan Firman Firdausi pada tahun 2017 Judul penelitian yaitu “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)”. Dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai sudah cukup baik, dapat dilihat dari segi kedisiplinan pegawai, keramahan, kerapian dan juga tata cara kerja pegawai dalam melayani masyarakat sedangkan perbedaannya lokasi penelitian dan hasil wawancara.

Selanjutnya Penelitian dilakukan oleh Muhammad Rasyid dkk pada tahun 2020. Dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil”. Persamaan yaitu teknik pengumpulan datanya seperti observasi dan wawancara serta teori kualitas pelayanan menurut *zeithaml* dkk. Perbedaan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif, kuesioner dan tempat lokasi penelitian. Dalam penelitian tersebut Dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 86%; Dimensi kehandalan (*reliability*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85%; Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85%; Dimensi jaminan (*assurance*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 83%; dan dimensi empati (*empathy*) dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 83%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan sudah berkualitas..

Adapun Irenes, Maria Melcilin dan Emei Dwinanarhati Setiamandani juga melakukan penelitian pada tahun 2019. Dengan judul “Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis pendekatan deskriptif kuantitatif bentuk pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian tersebut sudah dikatakan baik, karena semua pelayanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Dapat dilihat dari proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, tersedianya fasilitas pelayanan yang sudah memadai dan tidak ada pungutan biaya apapun. Sedangkan perbedaannya lokasi penelitian dan metode yang digunakan.

Selanjutnya penelitian Noviana Ratna Nagari melakukan penelitian pada tahun 2020.dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan deskriptif kualitatif bentuk pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Perbedaannya lokasi penelitian dan teknik penelitian menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dikatakan dilihat dengan hasil penelitian sebagai berikut: (1) berwujud, fasilitas di ruang

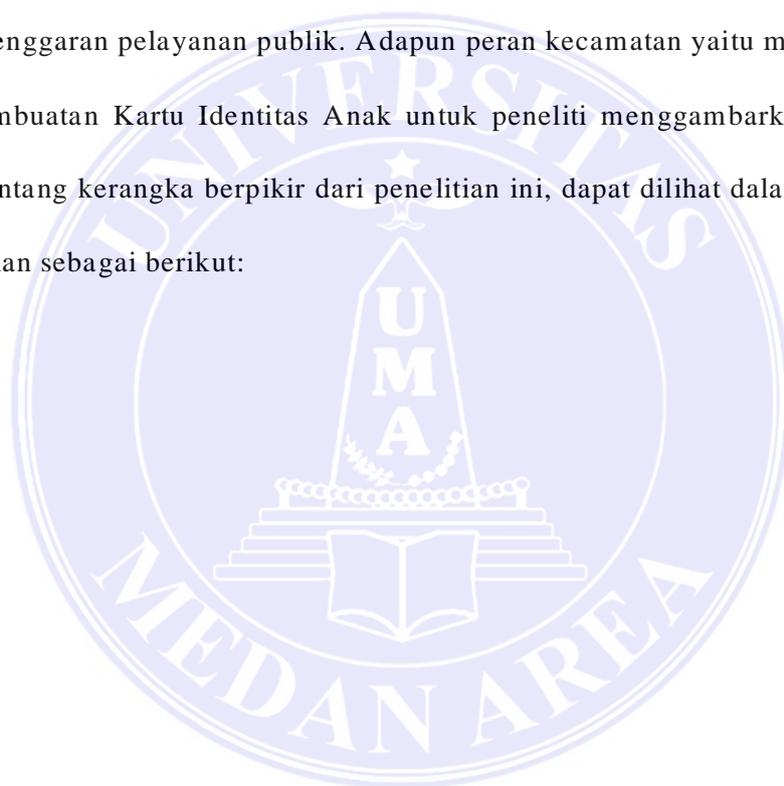
tunggu lebih ditingkatkan dan tempat parkir kurang memadai, (2) kehandalan sudah dikatakan baik, (3) daya tanggap secara umum dikatakan baik. baik, (4) jaminan sudah dikatakan baik dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, namun ada beberapa kendala seperti kartu habis, (5) empati, ada pegawai yang tidak ramah, sopan dan santun ketika layanan sedang sibuk.

Rahmawati, Linda. Melakukan penelitian pada tahun 2018 dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017” jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, bentuk pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan sampel. Hasil penelitian menunjukkan masih cukup baik, dapat dilihat dari pelayanan publik. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi dan metode penelitian yang digunakan, dan hasil penelitiannya

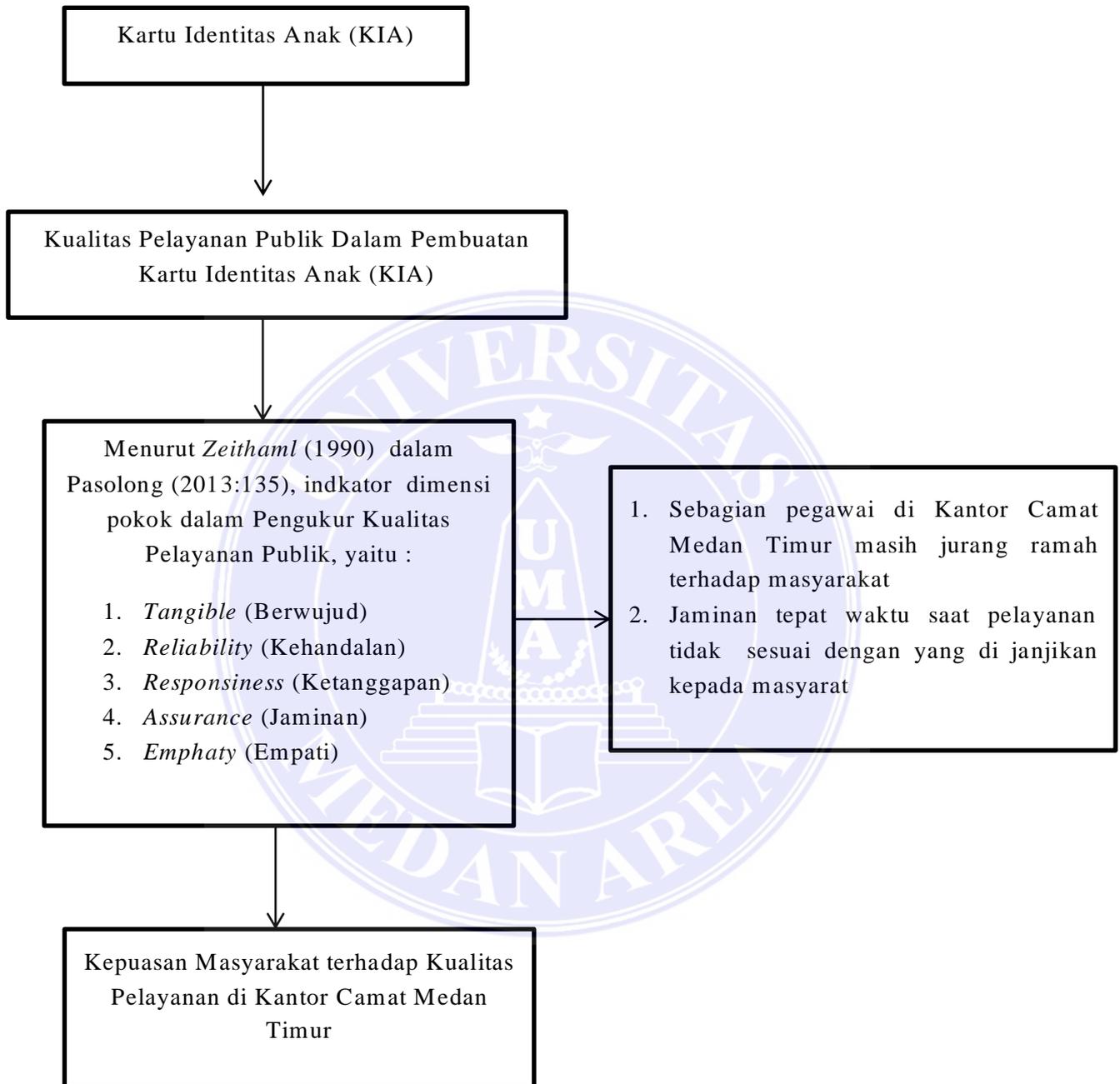
2.6. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2019:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dengan menjelaskan gambaran secara jelas dan terarah dari kerangka berpikir yang disusun dalam bentuk kalimat atau diagram. Adapun kerangka berpikir tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur.

Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun peran kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Identitas Anak untuk peneliti menggambarkan yang lebih jelas tentang kerangka berpikir dari penelitian ini, dapat dilihat dalam bagan antar penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Sugiyono (2015:7), mengemukakan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data induktif /kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut *Bogdan dan Taylor* dalam *Lexy J* (2013:4), metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dimana data yang terkumpul merupakan hasil dari lapangan yang diperoleh melalui pengumpulan data primer seperti observasi, wawancara, studi pustaka, dan pengumpulan data sekunder seperti data pendukung yang diperoleh dari arsip/dokumen yang sudah ada atau literatur tulisan yang sangat berkaitan dengan judul penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:11), penelitian

deskriptif ialah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel/mandiri, baik satu variabel atau lebih(independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi serta data yang dibutuhkan, lokasi yang akan menjadi tempat peneliti melakukan penelitian yaitu di Kantor Camat Medan Timur yang beralamat Jl. H.M.Said No 1 Medan, Sumatera Utara. Waktu penelitian yang dilakukan pada 07 Februari 2022 sampai dengan 01 Maret 2022

Adapun tahap-tahap perencanaan kegiatan yang dilaksanakan sebagaimana dipaparkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	2021			2022								
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	
1	Penyusunan Proposal												
2	Seminar Proposal												
3	Perbaikan Proposal												
4	Penelitian												
5	Penyusunan Skripsi												
6	Seminar Hasil												
7	Perbaikan Skripsi												
8	Meja Hijau												

3.3. Informan Penelitian

Menurut Moleong (2013) Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti. Dalam penelitian kualitatif informan dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Informan Kunci

Menurut Afrizal (2016:139), informan kunci adalah informan yang memiliki informan secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat peneliti. Yang akan menjadi informan kunci dalam penelitian ini yaitu bapak Noor Alfi Pane, AP selaku Camat Medan Timur.

2. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016:139), informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Yang akan menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu Kasi Tata Pemerintahan Bapak Jhonas L.R.Situmorang, S.STP dan Bapak M. Robby Siregar selaku Pelayanan Masyarakat dalam bidang Kartu Identitas Anak (KIA)

3. Informan Tambahan

Menurut Aprizal (2016:139), informan tambahan adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan

dalam penelitian kualitatif. Yang akan menjadi informan tambahan dalam penelitian ini yaitu Ibu Nurhayati, Ibu Ika Sri Rahayu, dan ibu Desi selaku masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA).

3.4. Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2013:157). ” Sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Sumber data akan diambil dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan hasil observasi lapangan. Sumber data terbagi dua yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh melalui responden dengan cara tanya jawab secara langsung dan melalui wawancara baru sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, buku, perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu tahapan penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, oleh sebab itu tahap ini tidak boleh salah dan harus diperhatikan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara *Observasi* (pengamatan), *Interview* (wawancara), dan Dokumentasi.

a. *Observasi* (pengamatan)

Sugiyono (2015:203) Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi berperan serta adalah dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Maka data yang diperoleh dan data yang dikumpulkan akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

b. *Interview* (wawancara)

Menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2015:318), mendefinisikan dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:82) dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti menggunakan data konsumen, data penjualan, dokumentasi berupa foto dengan konsumen sebagai data sekunder dalam penelitian ini.

3.6. Metode Analisis Data

Menurut Moleong (2013:247), analisis data ialah kegiatan analisis-*analisis* dalam penelitian yang dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari instrumen penelitian, yang terdiri dari catatan, rekaman, dokumen, tes, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:336), berpendapat bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model menurut *Miles dan Huberman* (1984) dalam Sugiyono (2019: 318)

a. Pengumpulan data (*data collection*)

Tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi.

b. Reduksi data (*data reduction*)

Tahapan untuk meresum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting. Dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c. Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2015:341) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Artinya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*conclusion drawing /verification*).

Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali kelapangan mengumpulkan data.

Dengan begitu dapat disimpulkan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penulis maka hasil dari penelitian dapat diuraikan berdasarkan teori *Zeithaml* tentang lima indikator yang mengukur Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur mengenai Dimensi *tangible* cukup baik dengan tersedianya fasilitas seperti kursi dan spanduk mengenai persyaratan Kartu Identitas Anak namun masih ada kekurangan yaitu ruang tunggu terlalu kecil dan tidak tersediannya kipas bagi masyarakat. Dimensi *reliability* sudah baik dilihat dari kehandalan dan kemampuan pegawai dalam melayani dan mengurus Kartu Identitas Anak di Kecamatan Medan Timur sesuai dengan Standar Pelayanan. Dimensi *responsiveness* sudah baik dimana pegawai pelayanan di kantor Camat Medan Timur cepat dalam menanggapi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai pengurusan dan syarat pembuatan Kartu Identitas Anak. Dimensi *assurance* sudah baik dimana pegawai dalam melayani masyarakat Kecamatan Medan Timur memberikan jaminan waktu kepada masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur. Dimensi *emphaty* masih kurang baik dalam komunikasi pegawai dalam melayani masyarakat

kurangnya saat melayani dimana beberapa pegawai masih mementingkan kepentingan pribadi contohnya menelpon pada saat jam kerja.

2. Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Timur yaitu jaringan yang tidak mendukung dalam proses pengiriman data-data masyarakat ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan sehingga membuat tertundanya pengiriman data yang mengakibatkan keterlambatan penerbitan pada pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dan juga kurangnya sarana prasarana di Kantor Camat Medan Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) berupa mesin percetakan, kursi yang kurang memadai, ruangan yang terlalu sempit serta pendingin ruangan yang tidak tersedia, serta masih ada beberapa pegawai yang tidak ramah dan kurang komunikasi kepada masyarakat yang mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) terlihat ketika masyarakat yang datang melakukan pelayanan masih terdapat pegawai Kecamatan yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, kurangnya komunikasi pegawai kepada masyarakat yang sedang menanyakan tentang prosedur atau persyaratan Kartu Identitas Anak (KIA).

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Camat Medan Timur penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pegawai di Kantor Camat Medan Timur memberikan sepenuhnya pelayanan publik terhadap masyarakat yang membutuhkan artinya pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai.
2. Pegawai Kecamatan Medan Timur memberikan jaminan dalam penyelesaian pelayanan yang tepat waktu.
3. Sangat dibutuhkan sarana dan prasarana bagi aparatur Kecamatan untuk dapat memenuhi pelaksanaan kinerja pegawai dan pelayanan kepada masyarakat. Sangat diperlukan ketegasan dalam menegakkan dan melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku untuk meningkatkan pengawasan terhadap pegawai yang nakal dan malas dalam bekerja dengan memberikan *punishment* berupa teguran tertulis dan lisan sesuai dengan peraturan. Sedangkan untuk pegawai yang rajin diberikan *reward* atau hadiah agar meningkatkan mutu kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adiputra, Septiawan. 2021. *Manajemen Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik*. Bandung : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- A. Iqbal. 2009. *Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009*. Yogyakarta: Redaksi Jogja Bangkit.
- Afrizal, M.A. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Hamirul dan Alamsyahril. 2020. *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : CV Pustaka Learning Center
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. .
- Haryanto dan Iriyanto, Haris. 2021. *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Malang : Media Nusa Creative
- Irfadat, Taufik. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Surabaya : CV. Jakad Media Publishing
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nashar. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rahmadhana, Muhammad Fitri dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Revida, Erika dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal

Irenes, Melcilin Irenes & Setiamandani, Emei Dwinanarhati. 2019. *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 8(4), 272-277.

Kurniawan, Robi. Cahyadi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586.

Maryam, Neneng Siti. 2017. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, 6.

Nagari, Noviana Ratna Nagari, & Suranto, Joko. 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*. Solidaritas, 4(2).

Yudha, Fernandes & Firdausi. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6 (2).

Skripsi

Isma, Yuli Santri. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh*.

Kasriati. 2021. *Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Makassar).

Rahmawati, Linda, Agustino, Leo & Ismanto, Gandung. 2018. *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2017*. (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Rasyid, Muhammad. 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Upt Pelayanan Kependudukan Kecamatan Dinas Kependudukan*

Dan Pencatatan Sipil. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Undang-Undang

Keputusan Menteri Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

Peraturan Walikota Medan Nomor 58 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Darurat Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar, Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Sumber Lain :

<https://jdih.pemkomedan.go.id/>

<https://pemkomedan.go.id/hal-medan-timur.html>

<https://peraturan.bpk.go.id/>

<https://peraturan.go.id/>

LAMPIRAN

Pertanyaan untuk Pegawai/Staf/Camat di pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)

Lampiran 1 : Pertanyaan Wawancara

a. Dimensi Tangible (berwujud)

1. Menurut bapak/ibu apakah penampilan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik?
2. Menurut Bapak, Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pembuatan kartu identitas anak?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
6. Apa saja tahapan dalam pengurusan kartu identitas anak?
7. Apa hambatan bapak/ibu dalam melayani pengurusan kartu identitas anak?
8. Berapa lama penyelesaian pembuatan kartu identitas anak?

b. Dimensi reliability (kehandalan)

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Kantor Camat Medan Timur memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan?

c. Dimensi Responsiveness (ketanggapan)

1. Menurut bapak, bagaimana respon atau tanggapan pegawai Kantor Camat Medan Timur dalam menanggapi keluhan pengguna pelayanan?
2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

3. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
 4. Apakah semua keluhan pengguna pelayanan di respon oleh pegawai pelayanan?
- d. *Dimensi assurance (jaminan)*
1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
 2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?
- e. *Dimensi Empathy (empati)*
1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan dari pada kepentingan pribadi?
 2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna pelayanan dengan sopan santun dan ramah?
 3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
 4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna pelayanan yang datang?
 5. Apakah faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Timur?
 6. Apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Timur?

Masyarakat/pengguna layanan

- a. *Dimensi tangible (berwujud)*
1. Menurut bapak/ibu bagaimana penampilan pegawai Kantor Camat Medan Timur ketika melayani masyarakat?
 2. Apakah dalam melakukan pelayanan, pegawai sudah menggunakan alat bantu yang memadai?
 3. Menurut bapak/ibu apakah pegawai di Kantor Camat Medan Timur sudah disiplin dalam melaksanakan tugasnya dalam memberi pelayanan?
 4. Menurut bapak/ibu, apakah kondisi di lingkungan pelayanan Kantor Camat Medan Timur sudah nyaman atau belum?

5. Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah memberi kemudahan dalam proses pelayanan?
 - b. *Dimensi reliability* (kehandalan)
 1. Menurut bapak/ibu apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani masyarakat?
 2. Apakah Kantor Camat Medan Timur mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan pelayanan
 3. Menurut bapak/ibu , Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu, apakah pegawai sudah memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan?
 - c. *Dimensi Responsiveness* (ketanggapan)
 1. Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
 2. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapat pelayanan?
 3. Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan waktu yang tepat?
 - d. *Dimensi assurance* (jaminan)
 1. Apakah Kecamatan Medan Timur memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan?
 2. Apakah Kecamatan Medan Timur memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?
 - e. *Dimensi Empathy* (empati)
 1. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan dalam proses pelayanan?
 2. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan ? apakah sudah ramah dan sopan?
 3. Apakah Anda merasa pegawai pelayanan melayani diskriminatif atau membeda-bedakan?
 4. Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan?