

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU
IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

OLEH:

EVA RIYANTI TARIGAN

198520094



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

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 10/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/10/23

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU
IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

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

OLEH:

EVA RIYANTI TARIGAN

198520094

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

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 10/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)10/10/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Nama : Eva Riyanti Tarigan

Npm : 198520094

Fakultas : Administrasi Publik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Novita Wulandari, S.ST., M.Si

Pembimbing II



Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA

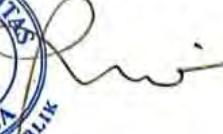
Mengetahui

Dekan Fakultas Fisipol



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol

Tanggal Lulus : 25 September 2023

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Riyanti Tarigan

NPM : 198520094

Tempat/Tanggal Lahir : Kabanjahe, 18 Juli 2000

Alamat : Jl. Samura Gg Madu, Kabanjahe

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo" adalah hasil pelaksanaan penelitian saya dan seluruh ide, pendapat, dan materi dari sumber lain telah dikutip berdasarkan penulisan sumber referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan yang saya urai diatas, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan termasuk pencabutan gelar Sarjana Administrasi Publik yang nanti saya peroleh.

Medan, 25 September 2023



METERAI TEMPEL
CFAKX614432198
Eva Riyanti Tarigan
Npm. 198520094

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Eva Riyanti Tarigan

NPM : 198520094

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : "Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 25 September 2023

Yang menyatakan



Eva Riyanti Tarigan
Npm.198520094

ABSTRAK

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak. Masalah difokuskan pada Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang mengembangkan 5 dimensi dalam mengukur suatu kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*. Data-data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, triangulasi dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Kabupaten Karo cukup optimal. Di Disdukcapil Kabupaten Karo sudah menerapkan ke lima dimensi tersebut tetapi masih ada beberapa indikator yang masih belum dilaksanakan dengan baik, seperti indikator penampilan dan kenyamanan dari dimensi *tangible* yang masih dikeluhkan oleh pemohon karena pakaian pegawai yang tidak mengikuti aturan dan tempat pelayanan yang kurang nyaman. Selanjutnya dari indikator pelayanan waktu yang tepat dari dimensi *responsiviness*, pemohon masih mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karo yaitu sumber daya manusia yang baik, inovasi si telu sada, dan standar pelayanan yang jelas. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karo yaitu kurangnya sarana, prasarana, dan petugas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak

ABSTRACT

This writing aimed to assess the quality of services for processing Child Identity Cards at the Office of Population and Civil Registration of Karo Regency. The theory employed was Zeithaml's five dimensions of service quality. Data were gathered through observations, interviews, documentation, triangulation, and analyzed qualitatively. The study concluded that overall the theory had been implemented, however two aspects of the theory had not been executed effectively. Supporting factors included the good human resources, si telu sada inovasion, and clear service standards. Inhibiting factors consisted of inadequate facilities, infrastructure and personnel.

Keywords: Service Quality, Public Service, Child Identity Card



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Eva Riyanti Tarigan
Tempat, Tanggal Lahir : Kabanjahe, 18 Juli 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Samura Gg Madu, Kabanjahe
Status : Belum Menikah
Email : evariyantiiiiiiii@gmail.com
No. Handphone : 0818-0232-0417

PENDIDIKAN FORMAL

2007 – 2013 : SD Muhammadiyah Kabanjahe
2013 – 2017 : SMP N 02 Kabanjahe
2017 – 2019 : SMA N 02 Kabanjahe
2019 – 2023 : S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Dadan Ramdan, M.Eng, M.SC selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.Ipol selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST., M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak pengarahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak pengarahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini

6. Ibu Hadiyanti Arini S.Sos, M.AP selaku sekretaris skripsi saya yang sudah berkenan meluangkan waktunya dalam seminar proposal, seminar hasil dan sidang skripsi
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang telah mendidik dan memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan
8. Seluruh bapak dan ibu staff kepegawaian administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik khususnya Prodi Administrasi Publik yang telah membantu saya dalam pengurusan administrasi penyelesaian skripsi
9. Kepada para informan saya dalam penyelesaian skripsi ini, Ibu Susy Iswara Bangun, SE, M.Si selaku Kepala Dinas, Bapak Henriwanson Munthe, SH selaku Kabid Dinas, Bapak selaku Yerry Usahanta Purba, SE selaku Kabid Dinas, Ibu Yenni Clara Br Purba, Amd selaku staff, Bapak Rajeskhan Sipayung selaku staff, ibu Maruli Br Naibaho, ibu Aarih Ersana Tarigan, ibu Rehmalemna Sembiring, ibu Rehulina Br Ginting, ibu Erlina Br Kaban selaku masyarakat karena telah bersedia membantu saya dalam mengumpulkan data dan memberikan informasi terkait dengan pelayanan pengurusan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
10. Kepada seluruh staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yang telah membantu penulis mendapatkan data dan mempermudah penelitian
11. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Syamsudin Tarigan dan Ibu Boini yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasi

kepada penulis dalam menempuh pendidikan sarjana. Beserta kelima saudara tersayang, Abang Sandy Bastian Tarigan, Abang Kiky Sanjaya Tarigan, Kakak Siti Fauziah Khairani, Kakak Ayu Aprilia dan Adik Andre Tarigan yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah

12. Kepada sahabat penulis Dhea, Jihan, Shalsa, Cut selama kuliah, terimakasih telah mensupport dan menjadi pendengar yang baik untuk penulis

13. Kepada sahabat penulis dan sepupu penulis Cindy, Jely, Siti, Susi, Dewi, Atikah, Lidia, Vini terimakasih telah menjadi tempat curhat terbaik.

14. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Publik atas motivasi dan semangatnya saling mengingatkan untuk menyelesaikan studi

15. Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memotivasi mengingatkan untuk menyelesaikan studi

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, jika ada kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini lebih baik maka akan penulis terima. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 25 September 2023

Hormat Saya



Eva Riyanti Tarigan
Npm 19.8520.094

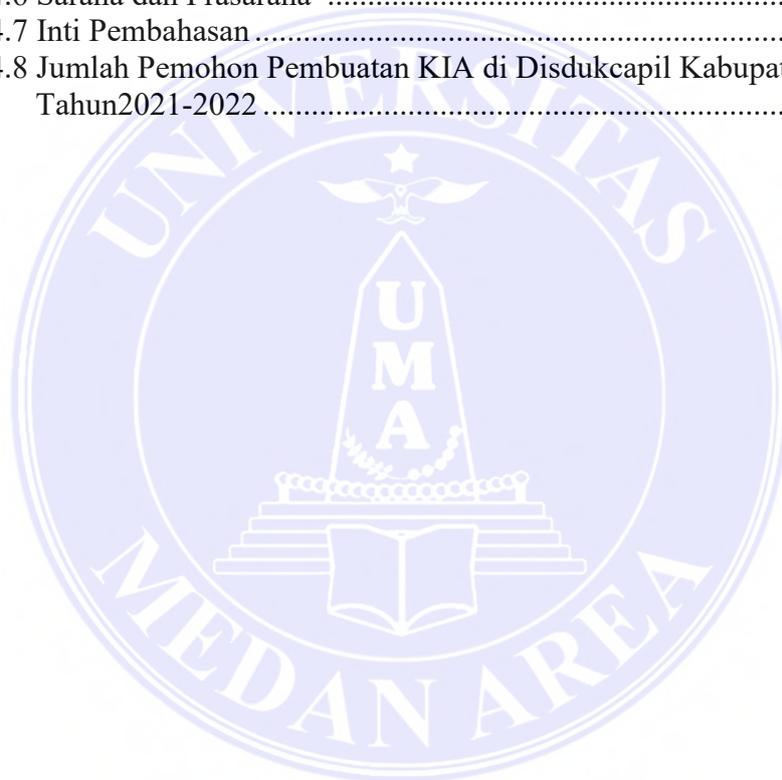
DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	7
1.3.Rumusan Masalah	7
1.4.Tujuan Penelitian	8
1.5.Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.2. Pelayanan Publik.....	19
2.2.1. Definisi Pelayanan Publik.....	19
2.2.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	20
2.2.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	21
2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	23
2.3. Kartu Identitas Anak	25
2.3.1. Definisi Kartu Identitas Anak.....	25
2.3.2. Jenis Kartu Identitas Anak.....	25
2.3.3. Tujuan dan Manfaat Kartu Identitas Anak	26
2.4. Penelitian Terdahulu	26
2.5. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian	31
3.3. Informan Penelitian	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Teknik Analisa Data.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.1. Luas dan Batas Wilayah Administrasi Kabupaten Karo	39
4.1.2. Letak dan Kondisi Geografis Kabupaten Karo.....	40
4.1.3. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karo	41
4.1.4. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	42
4.1.5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.....	44
4.1.6. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	45
4.2. Hasil Penelitian	51
4.3. Pembahasan Penelitian.....	60
4.3.1. Dimensi Tangible (Berwujud)	61
4.3.2. Dimensi Reliability (Kehandalan)	69
4.3.3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	74
4.3.4. Dimensi Assurance (Jaminan)	81
4.3.5. Dimensi Empathy (Empati)	86
4.4. Rendahnya Jenis Layanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo Tahun 2021	95
4.5. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	96
4.5.1. Faktor Pendukung	96
4.5.2. Faktor Penghambat.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1. Kesimpulan	103
5.2. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
Lampiran	109
Lampiran I Pedoman Wawancara	109
Lampiran II Pedoman Observasi.....	115
Lampiran III Surat Izin Penelitian.....	116
Lampiran IV Surat Selesai Riset.....	117
Lampiran V Deskripsi Wawancara	118
Lampiran VI Hasil Observasi.....	146
Lampiran VII Dokumentasi Penelitian	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Karo Tahun 2021	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	32
Tabel 3.2 Informan Penelitian	34
Tabel 4.1 Daftar Nama Kecamatan dan Luas Kecamatan Kabupaten Karo	40
Tabel 4.2 Waktu Pelayanan.....	53
Tabel 4.3 Aturan Pakaian.....	55
Tabel 4.4 Jumlah Pelaksana	57
Tabel 4.5 Data Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo Menurut Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana	59
Tabel 4.7 Inti Pembahasan	93
Tabel 4.8 Jumlah Pemohon Pembuatan KIA di Disdukcapil Kabupaten Karo Tahun2021-2022	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	44
Gambar 4.2 Prosedur Jenis Layanan KIA	54
Gambar 4.3 Mekanisme Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	56

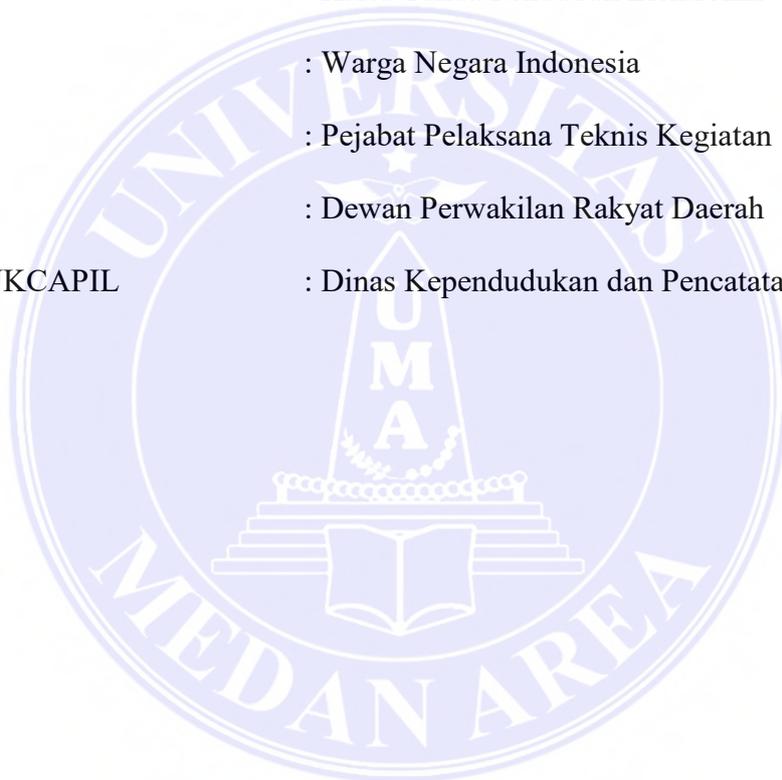


DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara	109
Lampiran II Pedoman Observasi.....	115
Lampiran III Surat Izin Penelitian.....	116
Lampiran IV Surat Selesai Riset.....	117
Lampiran V Deskripsi Wawancara	118
Lampiran VI Hasil Observasi.....	146
Lampiran VII Dokumentasi Penelitian	147
Gambar 1. Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	147
Gambar 2. Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.....	147
Gambar 3. Wawancara dengan Kabid Pelayanan Informasi Administrasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo	147
Gambar 4. Wawancara dengan Staff Pencetakan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.....	148
Gambar 5. Wawancara dengan Staff Penerimaan Berkas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo,.....	148
Gambar 6. Wawancara dengan orang tua anak.....	148
Gambar 7. Wawancara dengan orang tua anak.....	149
Gambar 8. Wawancara dengan orang tua anak.....	149
Gambar 9. Wawancara dengan orang tua anak.....	149
Gambar 10. Wawancara dengan orang tua anak.....	150
Gambar 11. Kartu Identitas Anak Tampil Depan	150
Gambar 12. Kartu Identitas Anak Tampil Belakang.....	150
Gambar 13. Suasana Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karo dari Luar	151
Gambar 14. Suasana Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karo dari Dalam	151
Gambar 15. Papan Informasi persyaratan pengurusan dokumen.....	151
Gambar 16. Kotak pengaduan bagi masyarakat.....	152
Gambar 17. Loker bagian Informasi	152
Gambar 18. Peneliti Melakukan Pelayanan KIA	152

DAFTAR SINGKATAN

KIA	: Kartu Identitas Anak
KEMENDAGRI	: Kementerian Dalam Negeri
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
DKK	: Dan Kawan-Kawan
KK	: Kartu Keluarga
KTP-el	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
WNI	: Warga Negara Indonesia
PPTK	: Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
DISDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan cara bagi Negara guna menciptakan tiap keinginan dan hak dasar, serta setiap penduduk Negara atas penyelenggaraan, barang, dan jasa yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penduduk negara (UU No 25 Tahun 2009). Pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah (Maulidah, 2014:18).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan prinsip umum pemerintahan dan melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kesepakatan bersama.

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah yang memerlukan perhatian dan solusi. Terutama dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan aparatur negara terhadap masyarakat. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah selaku penyedia masyarakat, walaupun persyaratan tersebut kerap kali tidak sesuai dengan yang diharapkan sebab secara empiris pelayanan publik yang berlangsung selama ini masih rumit, lambat, serta melelahkan.

Masyarakat merasa terlayani dengan baik jika instansi pemberi pelayanan tersebut benar-benar dapat memberikan pelayanan secara santun serta profesional dengan standart pelayanan yang baik, nyaman, lancar, tertib prosedur, dan memiliki kejelasan mengenai biaya pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia jasa (Kadir, 2017).

Pemerintah Daerah terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam hal peningkatan pelayanan publik, Pemerintah Daerah bebas merancang serta memastikan pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat. Terdapat 3 jenis pelayanan publik diantaranya Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa. Dengan adanya kebijakan ini, diharapkan pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan prima pada masyarakat setempat untuk memajukan kemakmuran dan kesejahteraan daerah. Pelayanan prima yang dimaksud merupakan pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Hal ini digapai dengan menguasai serta

menganalisa bermacam permasalahan yang dihadapi masyarakat kemudian membentuk strategi pelayanan yang efektif.

Administrasi kependudukan terbaru yang menjadi kebijakan pemerintah adalah Kartu Identitas Anak (KIA). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak dikeluarkan pada tanggal 14 Januari 2016 oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan sejak itu semua anak mulai dari bayi baru lahir sampai dengan usia 17 tahun harus memiliki Kartu Identitas Anak (KIA).

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Pasal 1 ayat 7 Tahun 2016 mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) adalah tanda pengenal resmi bagi anak yang berusia di bawah 17 tahun dan yang belum menikah yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pemerintah mewajibkan seluruh anak Indonesia memiliki tanda pengenal berupa KIA. Adanya identitas kependudukan anak melalui Kartu Identitas Anak (KIA) akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mencapai hak terbaik anak. (Permendagri Nomor 2 tahun 2016)

Tujuan dari Kartu Identitas Anak (KIA) yang dikeluarkan pemerintah adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik, melindungi dan memenuhi hak konstitusional warga negara, terutama bagi anak di bawah usia 17 tahun dan anak yang belum menikah yang tidak memiliki identitas kependudukan yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAK), menjamin akses fasilitas umum dan mencegah perdagangan anak. Program KIA menjanjikan

menjadi penyelamat bagi anak-anak di bawah usia 17 tahun, karena mereka memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) sebagaimana halnya dengan anak-anak di atas usia 17 tahun yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Identitas Anak ini juga berfungsi sebagai bukti identifikasi diri jika terjadi peristiwa buruk.

Pelaksanaan program Kartu Identitas Anak(KIA) dilaksanakan di setiap provinsi yang ada di Indonesia, yang mencakup total 34 provinsi. Ini berarti bahwa seluruh provinsi di Indonesia wajib melaksanakan program KIA, dimana penetapan kabupaten serta kota yang akan melaksanakannya dikembalikan menurut pertimbangan dari pemerintah provinsi yang bersangkutan. Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang pelaksanaannya sangat terikat dengan hak-hak keperdataan anak, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam kegiatan pelayanan publik termasuk Kabupaten Karo.

Di Provinsi Sumatera Utara tepatnya di Kabupaten Karo, program Kartu Identitas Anak (KIA) pertama kali dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Kabanjahe, pelaksanaan dan tanggung jawab program KIA dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

Peneliti mengidentifikasi permasalahan terkait pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Karo diantaranya yaitu kurangnya informasi serta sosialisasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo kepada masyarakat mengenai pentingnya pembuatan KIA, ruangan yang kurang nyaman, dan proses pembuatan produk pelayanan yang kurang sigap.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti mengidentifikasi pelaksanaan program Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karo kurang optimal.

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Karo
Tahun 2021

NO	JENIS DOKUMEN	TARGET	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1.	Kartu Keluarga	131,637	135,078	102.59
2.	KTP-el	-	-	-
	a. Perekaman	296,054	311,870	105.34
	b. Kepemilikan	296,056	311,632	105.26
	c. Blangko KTP-el yang Tercetak Jumlah Pencetakan Sampai Saat Ini (cetak+rusak)	-	327,015	-
	d. PRR	-	48	-
	e. Surat Keterangan	-	-	-
	f. Sisa Blangko	-	7,989	-
3.	KIA	113,921	34,765	30.52
4.	Akta Kelahiran (0-18 Tahun)	130,755	128,112	97.98
5.	Akta Perkawinan	183,091	94,522	51.63
6.	Akta Kematian	-	5,395	-
7.	Akta Perceraian	-	681	-

Sumber : www.disdukcapil.karogab.go.id

Berdasarkan tabel 1.1, Jenis Pelayanan Disdukcapil Tahun 2021, terlihat bahwa capaian tertinggi sebesar 105,34% adalah KTP-el dengan target 296,056, capaian tertinggi sebesar 102,59% adalah Kartu Keluarga dengan target 131,637 dan capaian terendah sebesar 30,52% adalah Kartu Identitas Anak dengan target 113,921. Hal ini menunjukkan bahwa program KIA di Kabupaten Karo belum berjalan optimal dan masih perlu ditingkatkan.

Menyadari pentingnya program Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai program pemerintah terkait pelayanan administrasi kependudukan bagi anak di bawah 17 tahun dan belum menikah yang diselenggarakan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami dan mengatasi segala bentuk masalah agar program KIA dapat mencapai tujuannya serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam upaya untuk menciptakan administrasi kependudukan yang tertib bagi masyarakat Kabupaten Karo.

Penelitian ini terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik Zeithaml, dkk (1990) diantaranya yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) adalah bukti konkret kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat yang dilayani. Kehandalan (*Reliability*) adalah hal yang mengacu pada kemampuan unit pelayanan atau pegawai dalam menciptakan pelayanan. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan menanggapi pelayanan secara cepat atau tanggap, disertai dengan cara penyampaian yang jelas dan dapat dipahami. Jaminan (*Assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan waktu pelayanan, biaya pelayanan, legalitas pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan. Empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian pribadi yang tulus kepada masyarakat.

Menyadari uraian sebelumnya, peneliti berkeinginan untuk melakukan kajian secara lebih mendalam dalam bentuk penelitian skripsi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo”**.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Rendahnya capaian pelayanan KIA Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
2. Kurangnya informasi dan sosialisasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo kepada masyarakat mengenai pentingnya pembuatan KIA.
3. Ruang pelayanan yang kurang nyaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
4. Proses pembuatan produk pelayanan yang kurang sigap.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka ilmu pengetahuan khususnya ilmu Administrasi Publik sehingga dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan referensi kepada semua pihak yang membutuhkan informasi dan dapat menjadi bahan untuk memberikan gambaran tentang implementasi kebijakan.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo khususnya dan pemerintah Provinsi Sumatera Utara pada umumnya dan pembuat kebijakan berkaitan dengan Kartu Identitas Anak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan organisasi melakukan kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara organisasi dan pelanggan menjadi harmonis.

Kasmir (2017:47) Kualitas pelayanan adalah tindakan atau aksi yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk menyenangkan pelanggan, rekan kerja dan juga pimpinan. Rusydi (2017:39) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi harapan kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan.

Aria dan Atik (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi

kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kotler dan Keller (2016:134) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak organisasi berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya:
 - a) Penampilan petugas dalam melayani
 - b) Kenyamanan tempat pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan

- d) Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*Reliability*) merupakan konsistensi atau ketidakkonsistenan dalam melakukan layanan. Instansi menggunakan dimensi ini untuk mengukur berbagai aspek dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini akan terlihat apakah pelayanan yang diberikan memenuhi standar umum yang dijanjikan atau bahkan standar internasional, begitu pula sebaliknya. Dimensi ini mengacu pada:
- a) Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan dimensi yang paling dinamis. Dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan, seperti:
- a) Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

4. Jaminan (*Assurance*) merupakan berkenaan dengan pengetahuan dan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara. Selain itu, dimensi ini menyangkut pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, seperti:
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Empati (*Empathy*) merupakan berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti:
 - a) Mendahulukan kepentingan pemohon
 - b) Petugas melakukan pelayanan dengan sikap ramah
 - c) Petugas melakukan pelayanan dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Zeithaml, dkk (1990) mengidentifikasi sepuluh kriteria dalam mengevaluasi kualitas layanan, diantaranya adalah:

1. Kredibilitas; Berupa kepercayaan dan kejujuran yang diberikan oleh penyedia layanan.

2. Keamanan; Berupa bebas dari rasa takut atau bahaya, resiko dan keraguan yang dirasakan oleh konsumen.
3. Akses; Mudah didekati dan mudah dihubungi atau berhubungan dengan penyedia jasa.
4. Komunikasi; Mendengarkan apa yang dikatakan konsumen, dan membantu konsumen memperoleh informasi dalam bahasa yang dapat dipahami konsumen.
5. Memahami konsumen; Meningkatkan upaya mengenal dan memahami konsumen, serta memahami apa yang dibutuhkan konsumen.
6. Bukti Fisik; Berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan karyawan, dan bahan komunikasi yang baik.
7. Keandalan; Kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan kepada konsumen secara handal dan akurat.
8. Ketanggapan; Kemauan membantu konsumen dan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen.
9. Kompetensi; Memiliki keterampilan dan pengetahuan terkait produk yang dibutuhkan untuk melayani konsumen.
10. Kesopanan; Sikap penyedia jasa yang sopan atau menghargai konsumen, penuh pertimbangan dalam berperilaku, dan staf yang ramah saat berhubungan dengan konsumen.

Gespersz (2002:2) menyebutkan adanya beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi;
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV, dan sebagainya.

De Vreye dalam Hardiansyah (2011:50), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. Harga diri (*Self-esteem*), dengan indikator: Pengembangan prinsip pelayanan; Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; Menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan Berpedoman pada kesuksesan „hari esok lebih baik dari hari ini“.
2. Memenuhi harapan (*Exeed expectation*), dengan indikator: Penyesuaian standar pelayanan; Pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan Pelayanan sesuai harapan petugas.
3. Pembinaan (*Recovery*), dengan indikator: Menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; Mengatasi keluhan pelanggan;

Mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; Uji coba standar pelayanan; dan Mendengar keluhan pelanggan.

4. Pandangan ke depan (*Vision*), dengan indikator: Perbaikan secara terus menerus; Menyesuaikan dengan perubahan; Mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; Investasi yang bersifat non material (*training*); Penciptaan lingkungan yang kondusif; dan Penciptaan standar yang responsif.
5. Perbaikan (*Improve*), dengan indikator: Perbaikan secara terus menerus; Menyesuaikan dengan perubahan; Mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; Investasi yang bersifat non material (*training*); Penciptaan lingkungan yang kondusif; dan Penciptaan standar yang responsif.
6. Perhatian (*Care*), dengan indikator; Menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; Menjaga kualitas; Menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan Uji coba standar pelayanan.
7. Pemberdayaan (*Empower*), dengan indikator; Memberdayakan karyawan/bawahan; Belajar dari pengalaman; dan Memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, serta empati dalam melakukan pelayanan.

2.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Kasmir (2017:6) diantaranya adalah:

1. Jumlah karyawan; banyaknya jumlah karyawan perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja; Meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan; Suatu dorongan bagi pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan tertentu.
4. Kepemimpinan; Proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan terhadap bawahan, agar mereka mampu bertindak sesuai dengan keinginan atasannya guna mencapai tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; Suatu sistem dalam perusahaan yang diterima oleh seluruh anggota organisasi dan yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya.
6. Kesejahteraan karyawan; Kepuasan perusahaan terhadap kebutuhan karyawan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya; Meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, tata letak gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Menurut Tjiptono (2016) faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Produksi dan konsumsi simultan; Salah satu kualitas khas layanan adalah tidak dapat dipisahkan, yang berarti bahwa layanan atau layanan

dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan, seringkali mengharuskan kehadiran dan keterlibatan klien selama proses layanan. Beberapa hal yang dapat berdampak negatif terhadap persepsi kualitas layanan adalah:

- a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan
 - b) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks
 - c) Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan
 - d) Karyawan selalu cemberut
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi; Tingginya tingkat keterlibatan karyawan dalam pemberian layanan, terutama dalam bentuk distribusi layanan, juga dapat mengakibatkan masalah dengan kualitas. Misalnya, masalah gaji rendah, pelatihan yang buruk, atau bahkan masalah yang bertentangan dengan persyaratan organisasi, staf yang berlebihan, antusiasme karyawan yang rendah, dan lain-lain.
 3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai; Dukungan tersebut bisa termasuk alat (alat atau perlengkapan, bahan, seragam), pelatihan keterampilan dan pengetahuan (misalnya, sistem operasi pembuatan item). Selain itu juga pemberdayaan karyawan, seperti kapasitas untuk memantau dan mengelola kinerja dan tugas kerja, memahami konteks kerja dan kerja yang sesuai dalam kerangka kerja yang lebih besar (*Big Picture*), bertanggung jawab atas kinerja kerja pribadi, dan bertanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi, dapat menjadi salah satu bentuk dukungan.

4. Kesenjangan komunikasi; Kesenjangan komunikasi dapat berupa:
- a) Penyedia layanan membuat terlalu banyak janji sehingga tidak dapat mereka tepati.
 - b) Penyedia layanan tidak selalu atau secara akurat memberikan informasi terbaru kepada pelanggan mengenai modifikasi prosedur atau aturan operasi.
 - c) Pelanggan tidak memahami pesan komunikasi yang dikirim oleh penyedia layanan.
 - d) Keluhan dan / atau saran pelanggan tidak ditanggapi dengan serius oleh penyedia layanan, dan mereka tidak segera ditangani.
 - e) Memperlakukan semua pelanggan secara setara. Hal ini menimbulkan tantangan bagi penyedia layanan karena mereka harus dapat memahami persyaratan unik dari setiap klien serta apa pendapat klien tentang penyedia layanan dan layanan yang mereka terima. Perluasan atau pengembangan secara berlebihan; Jika jumlah layanan baru dan penambahan layanan yang ada berlebihan, layanan sedang dikembangkan atau diperluas terlalu cepat, hasilnya mungkin tidak optimal, bahkan mungkin timbul masalah terkait kualitas tingkat layanan.
 - f) Visi bisnis jangka pendek; Misalnya orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

Berdasarkan berbagai definisi yang diberikan di atas, dapat dikatakan bahwa informasi dan pelatihan karyawan, motivasi karyawan, keterampilan komunikasi, layanan pelanggan, kepribadian, dan pengaruh faktor situasional adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari lembaga negara yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat. Layanan dapat didefinisikan untuk melayani kebutuhan individu atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan topik dan proses yang ditentukan.

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

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

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, istilah pelayanan publik mengacu pada segala jenis pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah di tingkat pusat, di tingkat daerah, dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka melaksanakan persyaratan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Dari definisi pelayanan publik yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup semua kategori pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat. Layanan tersebut diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan dengan menggunakan seluruh alat, peralatan, dan metode kerja yang tersedia untuk memberikan pelayanan berupa barang dan jasa.

2.2.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya layanan publik atau publik adalah hasil dari kepentingan, dan kepentingan ini mengambil banyak bentuk yang berbeda, menghasilkan penyediaan berbagai layanan publik. Tiga kategori pelayanan publik atau publik yang ditawarkan oleh pemerintah tercantum oleh Hardiyansyah (2011:23) sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan masyarakat, seperti Sertifikat Tanah, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, hingga penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai bagian dari inisiatif terbaru pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya untuk anak-anak usia 0-16 tahun.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah layanan yang menghasilkan berbagai jenis barang seperti jaringan telepon, listrik, dan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah layanan yang menghasilkan pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, pengiriman transportasi, layanan pos, sanitasi lingkungan, sampah, bantuan bencana, dan layanan sosial.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai layanan yang mengandung elemen. Untuk mendukung pelayanan yang dibutuhkan, diperlukan unsur-unsur proses pelayanan publik. Atep Adya Bharata (2003:11) Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu individu atau organisasi yang dapat menawarkan layanan khusus kepada konsumen, seperti menyediakan dan penyerahan barang atau jasa.
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menggunakan berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat ditawarkan oleh penyedia layanan kepada pihak mana pun yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, yaitu saat memberikan layanan, penyedia layanan harus mempertimbangkan tujuan utama layanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena kepuasan konsumen seringkali berkaitan erat dengan kualitas produk atau jasa yang mereka gunakan.

Kasmir (2011:86) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan tenaga kerja yang kompeten
- 2) Ketersediaan prasarana dan sarana terbaik
- 3) Tanggung jawab siklus penuh untuk setiap pelanggan
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Efektif dalam berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik
- 8) Melakukan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 prinsip pelayanan publik ada sepuluh butir. Prinsip pelayanan publik menjadi pedoman dalam instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, kesepuluh prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3. Kartu Identitas Anak

2.3.1. Definisi Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan program yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka pemberian identitas kependudukan kepada anak untuk mendorong peningkatan pendapatan, perlindungan, dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak. Program KIA mulai dilakukan di tahun 2016 dan didukung oleh adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.

KIA merupakan identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota. Program ini merupakan program dari Kementrian Dalam Negeri yang diturunkan kepada Dinas terkait di Kabupaten atau Kota.

2.3.2. Jenis Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak (KIA) ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu: Kartu Identitas Anak (KIA) untuk yang berumur 0-5 tahun, dan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk yang berumur 5-17 tahun. Perbedaan dari keduanya terdapat pada ada tidaknya foto, untuk yang berusia 0-5 tahun tidak terdapat foto, sedangkan untuk yang jenis 5-16 tahun terdapat foto.

2.3.3. Tujuan dan Manfaat Kartu Identitas Anak

Setiap aturan yang dikeluarkan harus memiliki tujuan, dan tujuan KIA adalah untuk meningkatkan data, perlindungan, dan layanan publik sambil juga bekerja untuk menegakkan dan melindungi hak-hak konstitusional warga negara. Berikut adalah beberapa keuntungan memiliki KIA untuk anak, baik untuk anak maupun untuk pemerintah:

1. Sebagai bentuk bagaimana hak-hak anak diwujudkan.
2. Ketentuan mendaftar sekolah
3. Untuk membuka rekening tabungan atau menabung di bank, antara lain penggunaan yang membutuhkan dokumentasi identifikasi untuk anak.
4. Daftar BPJS

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah kegiatan membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan penulis dengan penelitian yang sudah dilakukan dari peneliti sebelumnya. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	NAMA/ TAHUN/ SUMBER	JUDUL	URAIAN	HASIL
1	Holidin, 2022, locus.rivierap ublishing.id	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	Penelitian jenis kualitatif. Jumlah informan 5 orang. Teori Parasuraman. Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan uji kredibilitas data dengan teknik triangulasi. Lokasi di Kabupaten Malang.	Temuan studi ini diketahui cukup mengesankan. Hal ini dapat dilihat dari peringkat reliabilitas yang telah diberikan sebagai baik, peringkat responsivitas umum, peringkat jaminan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan. Namun, ada beberapa tantangan, seperti ruang tunggu dan tempat parkir yang tidak memadai, dan beberapa karyawan yang tidak ramah ketika layanan sedang sibuk.
2	Fernandes Yudha dan Firman Firdausi, 2017, publikasi.unitr i.ac.id	Kualitas Pelayanan Publik Dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Batu.	Penelitian jenis kualitatif. Jumlah Informan 5 orang. Teori Parasuraman. Teknik Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisa Data melalui penyajian data dengan teknik triangulasi. Lokasi di Kota Batu.	Temuan studi ini diakui cukup mengesankan. Upaya untuk meningkatkan standar pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip utama yang telah ditetapkan, seperti merampingkan proses tanpa menambah kompleksitas, membuat informasi tentang pelayanan dapat diakses oleh semua, menjamin keadilan yang adil, serta melengkapi prasarana dan sarana yang masih perlu ditingkatkan.
3	Eka Wahyu Kartika, Dr Zakariya dan Dida	Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas	Metode penelitian kualitatif. Teori Parasuraman. Teknik	Hasil penelitian diketahui sudah cukup baik. Dapat dilihat dari ruang

	Rahmadanik, 2020, repository,unt ag-sby.ac.id/5814/	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi Kabupaten Mojokerto.	tunggu yang sudah nyaman, pegawai sudah ahli dan cermat, jaminan sudah tepat waktu, dalam merespon cepat dan tepat walaupun masih memiliki kendala sedikit,serta tidak diskriminatif dalam mendahulukan kepentingan.
4	Noviana Ratna Nagari dan Joko Suranto, 2020, ejurnal.unisri.ac.id	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.	Metode penelitian kualitatif. Teori Parasuraman. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang melibatkan penarikan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi di Kabupaten Karanganyar.	Hasil penelitian diketahui sudah cukup baik dapat dilihat dari fasilitas sudah cukup nyaman walaupun ada memiliki kekurangan sedikit seperti tempat parkir yang tidak memiliki atap, kehandalan yang mencakup kecermatan pegawai sudah baik, ketanggapan pegawai sudah cepat dan tepat waktu walaupun ada beberapa pegawai yang pengetahuannya masih kurang, jaminan sudah tepat waktu, serta dalam aspek etika pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik ramah.
5	Dimas Angga De Septin Duwiri, 2021, eprints.ipdn.ac.id	Pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat	Metode deskriptif kualitatif. Jumlah informan 5 orang. Teori Fitzsimmons. Fokus penelitian Pelayanan KIA di Disdukcapil Kabupaten Manokwari. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi. Teknik analisis data melalui reduksi data	Hasil penelitian diketahui sudah cukup baik walaupun belum bisa terlealisasi secara maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan yaitu kurangnya sosialisasi program, sarana dan prasarana, serta kesadaran masyarakat akan

			dan display. Lokasi di Papua Barat.	manfaat KIA.
--	--	--	-------------------------------------	--------------

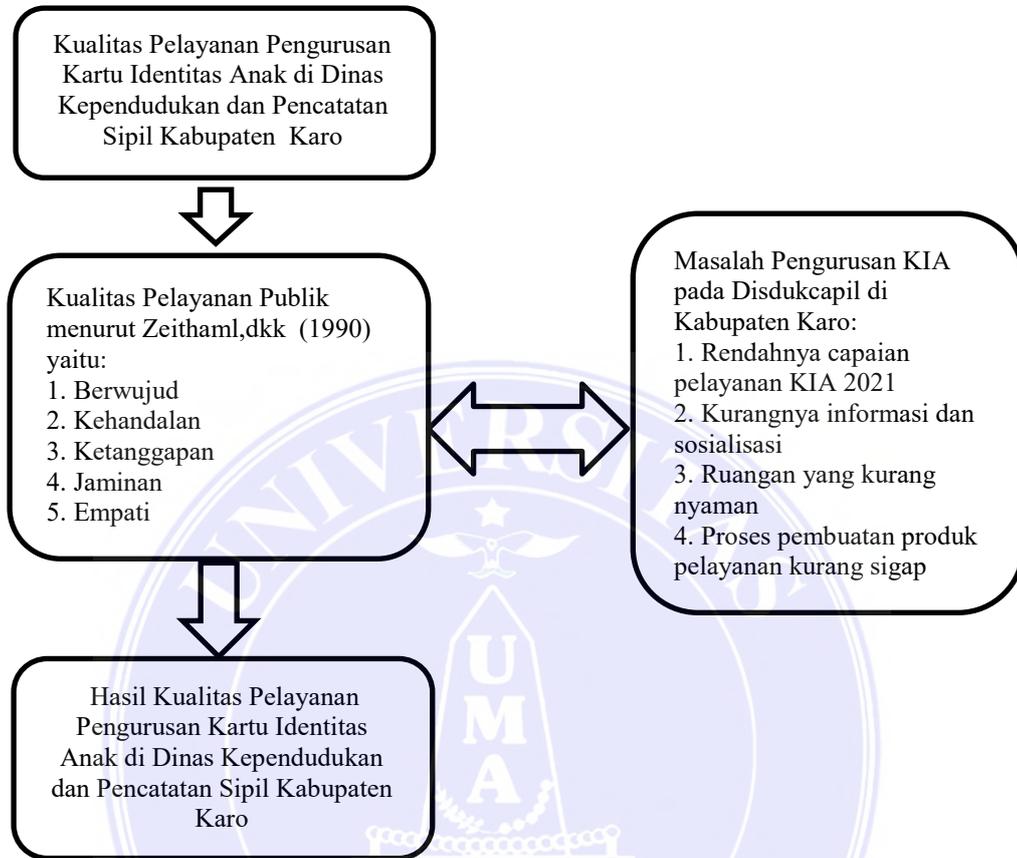
Sumber: Diolah oleh peneliti 2022

2.5. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2015:91) kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Dalman (2016:184) kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi, dan telaah kepustakaan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah menjelaskan secara garis besar mengenai penelitian yang akan dilakukan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak yang menjadi kerangka utama. Penelitian ini merujuk pada kualitas pelayanan sehingga penelitian ini menggunakan teori kualitas dari Zeithaml, dkk berupa berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Metode penelitian ini dilandaskan oleh permasalahan-permasalahan berupa rendahnya kualitas pelayanan KIA pada tahun 2021, kurangnya informasi dan sosialisasi, ruangan yang kurang nyaman, dan proses pembuatan produk kurang sigap. Metode penelitian ini berguna untuk mencapai tujuan berupa terwujudnya kualitas pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Berikut bagan kerangka berpikir penelitian:

Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2014:13) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seseorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya penelitian yang sesuai dengan judul yang ditetapkan. Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karo yang beralamat di Jalan Veteran No.22, Raya, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Alasan peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten

Karo sebagai lokasi penelitian dikarenakan pertimbangan- pertimbangan sebagai berikut:

1. Bahwa terdapat aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat
2. Bahwa lokasi tersebut memudahkan pendekatan sosial kepada masyarakat, terutama yang ingin melakukan administrasi publik atau yang pernah mengurus surat-surat atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

Tabel 3.1.
Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	2022			2023									
		10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Penyerahan Judul	■												
2.	Penyusunan Proposal	■	■											
3.	Seminar Proposal		■											
4.	Revisi Proposal		■											
5.	Pelaksanaan Penelitian					■	■	■	■	■				
6.	Seminar Hasil											■		
7.	Revisi Skripsi												■	
8.	Sidang Meja Hijau													■
9.	Finalisasi Skripsi													■
10.	Penyerahan Skripsi ke Prodi													■

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama saat pengumpulan data adalah pemilihan informan. Informan penelitian adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang diteliti dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Lexy J. Moelong (2014)

informan adalah seseorang yang tidak hanya memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, tetapi juga mampu memberikan masukan tentang sumber bukti yang mendukung. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2014) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Snowball sampling* menurut Sugiyono (2014) merupakan teknik pengambilan secara acak dan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Informan ini di butuhkan untuk mengetahui kondisi yang sesuai dengan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

Menurut Moleong (2014) informan penelitian meliputi 3 macam yaitu:

1. Informan Kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci pada penelitian ini adalah ibu Susy Iswara Bangun, SE, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
2. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan Utama pada penelitian ini adalah bapak Henriwanson Munthe, SH selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, bapak Yerry Usahanta Purba, SE selaku Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk, ibu Yenni Clara Br Purba, Amd selaku staff Pencetakan KIA, dan bapak Rajeskhan Sipayung selaku staff Penerimaan Berkas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

3. Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan pada penelitian ini adalah masyarakat.

Tabel 3.2
Informan Penelitian

NO	URAIAN	JUMLAH (ORANG)	KETERANGAN
1.	Kepala Dinas	1	Informan Kunci
2.	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	1	Informan Utama
3.	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk	1	Informan Utama
4	Staff Pencetakan KIA	1	Informan Utama
5	Staff Penerimaan Berkas	1	Informan Utama
6.	Masyarakat	5	Informan Tambahan
TOTAL		10	

Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data, penulis menggunakan empat teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2015:204) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Pengamatan observasi ini dilakukan dengan tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek lain seperti proses kerjanya.

Adapun yang menjadi bahan pengamatan peneliti adalah kualitas pelayanan. Penulis akan mengobservasi apa saja yang terjadi di lapangan tentang kualitas pelayanan berdasarkan informasi yang penulis terima dari pengguna layanan dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:231) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

Peneliti akan melakukan wawancara kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk mendapatkan data tertentu, terutama apabila data yang diperoleh melalui metode dokumentasi ada yang belum jelas.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip,

dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Dokumentasi yang dimaksud oleh peneliti adalah memperoleh data dari instansi terkait berupa catatan, buku, agenda dan sebagainya yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Melalui dokumentasi ini, akan menjadi bukti nyata dalam penelitian yang bisa dilihat langsung pada pembaca sehingga pembaca dapat mudah melihat atau menangkap masalah yang terjadi di sekitar penelitian yang telah peneliti lakukan.

4. Triangulasi

Sugiyono (2015:83) Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap hal tersebut. Dasarnya triangulasi merupakan teknik yang didasari pola pikir fenomenologi yang bersifat multi perspektif. Artinya, guna menarik suatu kesimpulan yang mantap diperlukan berbagai sudut pandang berbeda.

Di penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data, dimana triangulasi ini mengarahkan penelitian agar didalam mengumpulkan data wajib menggunakan beragam data yang ada. Triangulasi memanfaatkan jenis sumber data yang berbeda untuk menggali data yang sejenis. Demikian apa yang

diperoleh dari sumber yang satu bisa diuji bila dibandingkan dengan data sejenis yang diperoleh dari sumber lain yang berbeda.

3.5. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menggunakan bahasa verbal atau kata-kata serta tidak menggunakan angka-angka, yang digunakan untuk mengetahui jawaban responden mengenai masalah penelitian yang ada. Menurut Sugiyono (2015) metode analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2015:247) terdapat empat model interaktif dalam analisis data, antara lain adalah :

1. Pengumpulan Data

Di tahap yang pertama dilakukan pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi yang akan dikategorisasi sesuai dengan permasalahan penelitian yang kemudian dikembangkan melalui penggalian data berikutnya.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap analisis yang berfungsi untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak diperlukan. Esensi dalam tahap reduksi data ini adalah mengorganisasikan data, sehingga hasil dari

kesimpulan akhir dapat diverifikasi dengan baik. Bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti.

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deksripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data, pada penarikan kesimpulan hasil-hasil selama penelitian berlangsung diverifikasi dan ditarik menjadi sebuah pernyataan dan arahan sebab akibat. Sehingga dari hasil data-data penelitian dapat diketahui komponen utama yang menjelaskan bagaimana permasalahan tersebut dapat diselesaikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dengan menggunakan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo pada pelaksanaannya sudah cukup optimal. Pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yang berjalan baik adalah dimensi kehandalan, jaminan, dan empati. Kehandalan, hal ini dibuktikan dengan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cermat, memiliki standar pelayanan yang jelas dan petugas sudah mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu. Jaminan, hal ini dibuktikan dengan petugas dalam memberikan pelayanan sudah memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Empati, hal ini dibuktikan dengan petugas sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap masyarakat. Dimensi yang kurang optimal yaitu Bukti Fisik dan Ketanggapan. Bukti fisik, hal ini disebabkan oleh masih adanya pegawai yang tidak mengikuti aturan pakaian seperti tidak memakai pakaian batik pada hari Kamis yang disebabkan oleh tidak diberi oleh instansi dan ketidaknyamanan tempat yang disebabkan oleh banyaknya para masyarakat yang tidak mendapat kursi diruang tunggu sehingga masyarakat memilih berdiri

diruangan pelayanan serta di pintu ruang pelayanan dan membuat ruangan menjadi tidak nyaman. Ketanggapan, hal ini disebabkan karena jaringan yang tidak stabil dan mesin cetak yang terkadang rusak membuat pelayanan menjadi terhambat.

2. Pendukung dalam kualitas pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, yaitu memiliki sumber daya manusia yang baik, Disdukcapil Kabupaten Karo memiliki petugas yang memiliki perilaku terpuji, memiliki keterampilan, kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan bidangnya. Inovasi Si Telu Sada, inovasi yang memberikan pelayanan dengan cepat. Memiliki standar pelayanan yang jelas, Disdukcapil Kabupaten Karo memiliki 14 komponen standar pelayanan yang jelas. Meskipun dalam hal ini memiliki faktor pendukung, namun masih ada faktor penghambat yang membuat kualitas pelayanan tidak berjalan seperti yang diinginkan seperti kurangnya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Kurangnya kursi tunggu untuk masyarakat membuat pelayanan menjadi terganggu sebab ruang pelayanan menjadi tidak nyaman. Hal ini disebabkan karena masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk memilih untuk berdiri di pintu masuk ruang pelayanan. Kurangnya alat bantu seperti mesin cetak KIA yang hanya berjumlah satu juga menjadi penghambat pelayanan. Apabila mesin cetak KIA sudah rusak dan tidak memiliki mesin cetak cadangan akan menyebabkan pegawai tidak bisa mencetak KIA. Selain sarana dan prasarana, faktor penghambat lainnya yaitu kurangnya petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Dalam jenis layanan KIA, para petugas berjumlah 4, dimana para petugas memiliki loket masing-masing. Hal ini

membuat para petugas sedikit kewalahan karena harus merangkap banyak pekerjaan, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal. Jaringan SIAK yang terganggu juga menjadi kendala bagi pegawai dalam melayani masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan telah diuraikan diatas, peneliti ingin memberikan saran, yaitu:

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk meningkatkan sarana dan prasarana dengan menambah kursi tunggu bagi masyarakat dan menambah mesin cetak KIA agar mempercepat pembuatan KIA.
2. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk menambah petugas pelayanan agar pelayanan menjadi lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abubakar, R. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Bandung: ALFABETA.
- Adya, B.A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Afandi, N.M. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Dalman, H. (2016). *Keterampilan Menulis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gasperzs, V. (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kadir, A. (2017). *Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik*, Medan: CV. Dharma Persada.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Keller, L.K. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Maulidah,S. (2014). *Pelayanan Publik*, Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moleong, J.L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Zeithaml, V.A. (1990). Parasuraman & Leonard, L.B., *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press.

REGULASI/KEBIJAKAN :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

Peraturan Walikota Medan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

ARTIKEL ILMIAH (JURNAL/SKRIPSI/TESIS/ DISERTASI) :

Angga, D.D. (2021). *Pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat*. 1-9.

Aria, M., & Atik, I. L. (2018). *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*". *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*. 1(2): 16.

Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro*. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*. 6(2): 83.

Holidin. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. *Jurnal Locus: Penelitian & Pengabdian*. 2(5): 379-385.

Kartika, dkk. (2020). *Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto*. 1-7.

Kartika, Eka Wahyu. (2020). *Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto*. *Skripsi*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Mahsyar, A. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. 1(2): 82.

Nagari, R.N. & Suranto, J. (2020). *Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*. 1-8.

Yudha, F. & Firdausi, F. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 6(2): 75-78.

DOKUMEN DAN SUMBER LAINNYA:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo. 2022. *Kabupaten Karo dalam Angka 2022*. Diakses pada 17 Juni 2023 pukul 14.34. www.karokab.bps.go.id

Disdukcapil Karo. 2021. *Informasi Administrasi Kependudukan*. Diakses pada 10 Oktober 2022 pukul 19.40. <https://disdukcapil.karokab.go.id/informasi-administrasi-kependudukan/>

Disdukcapil Karo. 2021. *Rekapan Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Karo 2021*. Diakses pada 13 Oktober 2022 pukul 20.14. www.disdukcapil.karogab.go.id

Kompas 86. 2022. *Keperluan KTP dan KIA meningkat Disdukcapil Karo melalui RUP APBD belanja KTP-el dan KIA anggaran 2022*. Diakses pada 10 Oktober 2022 pukul 19.18 <https://www.kompas86.com/nasional/keperluan-ktp-dan-kia-meningkat-disdukcapil-karo-melalui-rup-apbd-belanja-ktp-el-dan-kia-tahun-anggaran-2022/>

LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

Identitas Informan Kunci

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

I Tangibel (Bukti Fisik)

- 1) Apakah penampilan pegawai sudah baik atau sesuai dengan standar pelayanan (SOP)?
- 2) Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?
- 3) Apakah pegawai sudah memberikan informasi dengan jelas dalam melayani masyarakat khususnya menginformasikan persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA?
- 4) Apakah pegawai sudah disiplin waktu dalam bekerja?
- 5) Apakah pegawai sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?
- 6) Apa saja alat bantu yang digunakan dalam pencetakan KIA?

II Reliability (Kehandalan)

- 1) Apakah ada keluhan dari masyarakat terkait masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas?
- 2) Apakah disdukcapil kabupaten karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
- 3) Apakah pegawai sudah baik atau mampu dalam menggunakan alat bantu berupa komputer, mesin cetak, dll?
- 4) Apakah keseluruhan pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu?

III Responsiveness (Daya Tanggap)

- 1) Apakah pegawai sudah merespon masyarakat dengan baik?
- 2) Apakah pegawai sudah cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- 3) Apakah pegawai sudah tepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- 4) Apakah pegawai sudah cermat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- 5) Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat atau sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan?

IV Assurance (Jaminan)

- 1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KIA? Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pembuatan kepada masyarakat?
- 2) Adakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan KIA?
- 3) Apakah suatu produk pelayanan (KIA) memiliki jaminan legalitas berupa cap sah dari Disdukcapil Karo?
- 4) Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?

V Dimensi Empathy (Empati)

- 1) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
- 2) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
- 3) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
- 4) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
- 5) Apakah pegawai menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Disdukcapil Karo?

- 1) Apa faktor pendukung kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?
- 2) Apa faktor penghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?
- 3) Apa penyebab kualitas pelayanan pengurusan KIA pada tahun 2021 sangat rendah dibanding dengan layanan lainnya?

Identitas Informan Utama

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

I Tangible (Berwujud)

- 1) Apakah pegawai dalam berpenampilan sudah mengikuti aturan?
- 2) Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?
- 3) Bagaimana cara pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA?
- 4) Apakah pegawai memiliki sikap disiplin waktu dalam bekerja?
- 5) Bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?
- 6) Apa saja alat bantu yang pegawai gunakan dalam mencetak KIA?

II Reliability (Kehandalan)

- 1) Apakah pegawai sudah cermat, berhati-hati serta tidak gegabah dalam melayani masyarakat?
- 2) Apakah disdukcapil karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
- 3) Apakah pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu?
- 4) Apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?

III Responsiveness (Daya Tanggap)

- 1) Apakah pegawai merespon masyarakat dengan baik?
- 2) Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cepat?
- 3) Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah tepat?
- 4) Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cermat?
- 5) Apakah pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di awal?

IV Assurance (Jaminan)

- 1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KIA? Apakah pegawai menerbitkan jaminan tepat waktu kepada masyarakat?
- 2) Apakah pegawai memungut biaya terhadap masyarakat?
- 3) Apakah suatu produk pelayanan (KIA) memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Kabupaten Karo?
- 4) Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?

V Dimensi Empathy (Empati)

- 1) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
- 2) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
- 3) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
- 4) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
- 5) Apakah pegawai selalu menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan?

Identitas Informan Tambahan

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan :

I Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)

- 1) Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?
- 2) Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?
- 3) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA sudah jelas?
- 4) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?
- 5) Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KIA? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?
- 6) Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KIA?

II Dimensi Reliability (Kehandalan)

- 1) Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah bapak/ibu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?
- 2) Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada bapak/ibu?
- 3) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- 4) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?

III Responsiveness (Daya Tanggap)

- 1) Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- 2) Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KIA apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- 3) Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- 4) Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KIA?

- 5) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KIA?

IV Assurance (Jaminan)

- 1) Berapa lama bapak/ibu menerima KIA? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- 2) Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KIA?
- 3) Apakah di KIA yang bapak/ibu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- 4) Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada bapak/ibu?

V Dimensi Empathy (Empati)

- 1) Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- 2) Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- 3) Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
- 4) Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
- 5) Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?

Lampiran II Pedoman Observasi

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

1. Identitas Observasi

1. Instansi :
2. Lokasi :
3. Tanggal :

2. Aspek-aspek yang diamati

1. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
2. Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
3. Mengamati setiap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

3. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi			
2	SOP-Tupoksi			
3	Visi-Misi			
4	Alur Pelayanan			
5	Data Petugas			
6	Fasilitas			
7	Sikap petugas			
8	Waktu Pelayanan			
9	Pakaian Petugas			
10	Biaya Pelayanan			
11	Persyaratan Pelayanan			
12	Jumlah Pembuat KIA			

Lampiran III Surat Izin Penelitian

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Selliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ.medanarea@uma.ac.id

Nomor : 116 /FIS.2/01.10/II/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset
02 Februari 2023

Yth,
Kepala Badan Kesbang Pol & Linmas Kabupaten Karo
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut .

Nama : Eva Riyanti Tarigan
N P M : 198520094
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di **Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**, dengan judul Skripsi **"KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Effati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File.-



Lampiran IV Surat Selesai Riset

**PEMERINTAH KABUPATEN KARO**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Veteran No. 22 Kabanjahe, Karo, Sumatera Utara
Telepon: (0628) 20281

SURAT KETERANGAN
Nomor: 477/ /DK/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Susy Iswara Bangun, SE, M.Si
NIP : 19860505 199303 2 003
Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda/ IV.c
Jabatan : Ptl. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Eva Riyanti Tarigan
NIM : 198520064
Judul : Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
Universitas : Universitas Medan Area
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

sesuai dengan Surat Rekomendasi dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Karo Nomor: 300/0271/Bakesbang/2023 tanggal 23 Februari 2023 nama tersebut diatas telah melakukan penelitian sekaligus magang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sejak tanggal 27 Februari 2023 s/d 01 Mei 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kabanjahe, Juni 2023
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo


Susy Iswara Bangun, SE, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP: 19860505 199303 2 003

Lampiran V Deskripsi Wawancara

Informan Kunci

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

- Nama : Susy Iswara Bangun, SE, M.Si
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Usia : 53 Tahun
- Pekerjaan : Kepala Dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
- Pendidikan : S2
- Peneliti** : Apakah penampilan pegawai sudah baik atau sesuai dengan standar pelayanan (SOP)?
- Informan** : Iya sudah baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan (SOP), pegawai disini dalam jam kerja itu pada hari senin dan selasa pakai baju pdh yang warna coklat, kalau rabu memakai pakaian hitam putih, Kamis pakai batik etnik karo, kalau jum'at boleh pakai pakaian bebas.
- Peneliti** : Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?
- Informan** : Kenyamanan tempat sudah baik, kursi juga sudah banyak jumlahnya ada 34 buah. Sudah cukup bagi masyarakat. Kantornya juga nyaman.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah memberikan informasi dengan jelas dalam melayani masyarakat khususnya menginformasikan persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA?
- Informan** : Iya pegawai sudah memberikan informasi secara baik. Atas usul yang saya kasih, para pegawai membuat beberapa poster yang isinya itu tentang prosedur pembuatan KIA. Disitu ada informasi tentang apa-apa saja berkas yang akan dibawa oleh masyarakat

kalau ingin membuat KIA. Ada kurang lebih 10 poster mengenai prosedur pembuatan KIA yang ditempel di meja dan dinding. Diluar juga ada loket informasi, disitu masyarakat boleh bertanya misalkan ada persyaratan berkas yang kurang dipahami masyarakat. Di website kita disdukcapil.karokab.go.id juga tertulis dengan jelas tentang prosedur itu.

- Peneliti** : Apakah pegawai sudah disiplin waktu dalam bekerja?
- Informan** : Para pegawai sudah disiplin dalam kerja. Mereka masuk dari jam setengah delapan pagi sampai jam empat sore untuk hari senin sampai kamis dan jam setengah delapan pagi sampai setengah lima sore untuk hari jum'at
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?
- Informan** : Iya, para pegawai di bagian loket informasi sudah memberikan kemudahan untuk masyarakat mengurus dokumen disini
- Peneliti** : Apa saja alat bantu yang digunakan dalam pencetakan KIA?
- Informan** : Komputer, printer, dan mesin cetak
- Peneliti** : Apakah ada keluhan dari masyarakat terkait masalah yang berhubungan dengan kecermatan petugas?
- Informan** : Tidak ada, karena pegawai dalam melakukan pelayanan selalu berhati-hati
- Peneliti** : Apakah disdukcapil kabupaten karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
- Informan** : Ada, Disdukcapil Kabupaten Karo memiliki standar pelayanan yang jelas beserta SOP juga. Itu kami tulis di poster dan kami tempelkan pada dinding. Di website juga tertulis. Tetapi kami tidak menyampaikan itu kepada masyarakat karena akan merepotkan,
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah baik atau mampu dalam menggunakan alat bantu berupa komputer, mesin cetak, dll?
- Informan** : Sudah baik, para pegawai hampir semuanya mampu dalam menggunakan alat bantu. Mungkin ada beberapa orang saja yang belum mampu.
- Peneliti** : Apakah keseluruhan pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu?

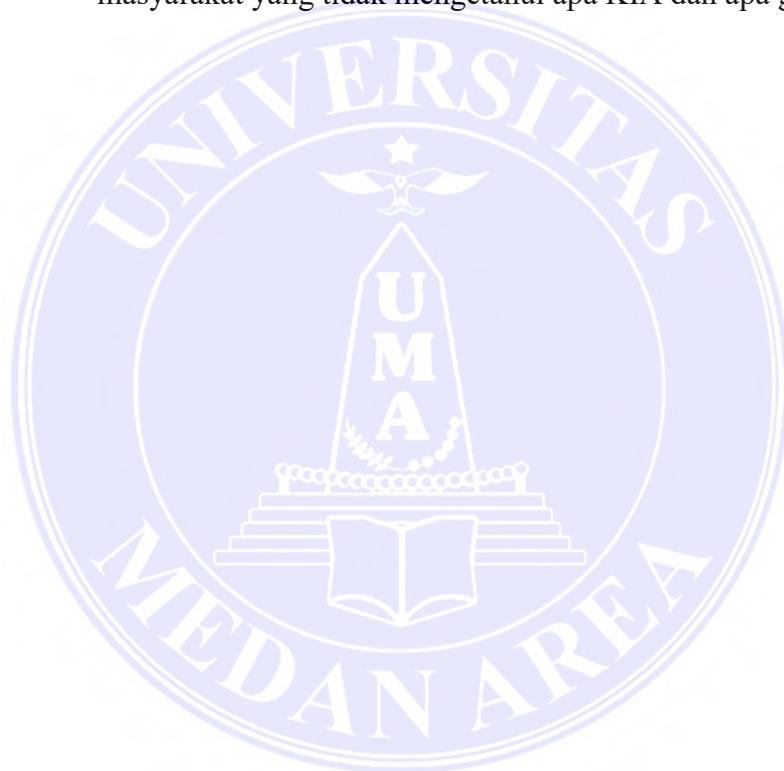
- Informan** : Iya, hampir seluruh pegawai sudah ahli menggunakan alat bantu, termasuk pegawai bagian pelayanan KIA.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah merespon masyarakat dengan baik?
- Informan** : Sudah, pegawai mendengarkan dengan baik apa yang masyarakat mau
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- Informan** : Iya sudah cepat, kami sediakan tiga loket untuk KIA
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah tepat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- Informan** : Sudah tepat, apa yang diminta masyarakat maka itu yang pegawai berikan
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
- Informan** : Sudah cermat. Kalau tidak cermat yang rugi masyarakat dan juga pihak disdukcapil.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat atau sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan?
- Informan** : Sudah. Tetapi terkadang kalau jaringan tidak bagus kami tidak bisa menyelesaikannya dalam tempo 2 hari.
- Peneliti** : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KIA? Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pembuatan kepada masyarakat?
- Informan** : Kita sesuai aturan SOP ya, kami buat selama ini maksimal 2 hari. Tapi kalau memang penting dan butuh akan kami usahakan disiapkan dihari itu juga.
- Peneliti** : Adakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam proses pelayanan pembuatan KIA?
- Informan** : Tidak ada, semua gratis
- Peneliti** : Apakah suatu produk pelayanan (KIA) memiliki jaminan legalitas berupa cap sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Iya sudah ada, jaminan legalitas nya sudah terjamin

- Peneliti** : Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?
- Informan** : Iya, semua produk gratis sesuai dengan aturan yang ada
- Peneliti** : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
- Informan** : Pegawai sudah mendahulukan kepentingan para masyarakat, buktinya sebelum jam istirahat atau jam pulang mereka tidak ada yang meninggalkan loket
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya, pegawai sudah ramah
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya, sudah. Sejauh ini juga belum ada keributan disini
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, Sikap menghargai harus dilaksanakan di Disdukcapil Kabupaten Karo. Kami menjunjung sikap toleransi terhadap seluruh masyarakat
- Peneliti** : Apakah pegawai menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Disdukcapil Karo?
- Informan** : Iya, karena nanti kalau tidak mendengarkan masyarakat pasti ketika ingin membuat dokumen pasti ada kesalahan pada dokumen tersebut. Sehingga kami selalu mendengarkan apa yang ingin masyarakat inginkan.
- Peneliti** : Apa faktor pendukung kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?
- Informan** : Faktor pendukung kualitas layanan di Disdukcapil Karo yaitu para petugasnya memiliki kepribadian yang baik sopan santun dalam melayani masyarakat, inovasi si telu sada, dan tentunya memiliki standar pelayanan yang jelas.
- Peneliti** : Apa faktor penghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?
- Informan** : Faktor penghambat kualitas layanan di Disdukcapil Karo ini yaitu kurangnya pegawai. Itu yang paling krusial. Kami selalu kewalahan dalam mengurus masyarakat. Sebab jumlah masyarakat

yaitu 400 ribu jiwa dan hanya diurus oleh kami yang hanya berjumlah 39 orang. Kurangnya mesin tunggu kursi bagi masyarakat, mesin cetak yang terkadang rusak, dan jaringan SIAK yang terkendala juga menjadi hambatan bagi pegawai dalam melayani masyarakat.

Peneliti : Apa penyebab kualitas pelayanan pengurusan KIA pada tahun 2021 sangat rendah dibanding dengan layanan lainnya?

Informan : Kurangnya sosialisasi dan terhentinya pelayanan keliling yang biasa dilakukan pegawai ke desa-desa mejadi pemicu rendahnya target KIA pada tahun 2021. Hal ini disebabkan oleh virus covid-19 yang mengharuskan para pegawai tidak boleh terjun kelapangan dan berjaga jarak. Sehingga menyebabkan banyak sekali masyarakat yang tidak mengetahui apa KIA dan apa gunanya KIA.



Deskripsi Wawancara

Informan Utama

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

- Nama : Henriwanson Munthe, SH
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Usia : 54 Tahun
- Pekerjaan : Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
- Pendidikan : S1
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam berpenampilan sudah mengikuti aturan?
- Informan** : Sudah baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan (SOP)
- Peneliti** : Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?
- Informan** : Kenyamanan tempat sudah baik, gedung juga sudah sejuk nyaman, parkir juga ada.
- Peneliti** : Bagaimana cara pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA?
- Informan** : Iya sudah, di kantor banyak ditempel poster yang isinya prosedur persyaratan dari semua pelayanan yang ada. Karena itu nanti akan mempermudah masyarakat
- Peneliti** : Apakah pegawai memiliki sikap disiplin waktu dalam bekerja?
- Informan** : Sudah disiplin, mereka masuk tepat waktu dan pulang tepat waktu. Bahkan mereka terkadang telat pulang karena masih mengurus masyarakat

Peneliti : Bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?

Informan : Kami memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan cara meletakkan loket informasi. Disitu pegawainya akan mengarahkan masyarakat bagaimana cara mengurus dokumen disini.

Peneliti : Apa saja alat bantu yang pegawai gunakan dalam mencetak KIA?

Informan : Komputer, printer dan mesin cetak.

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat, berhati-hati serta tidak gegabah dalam melayani masyarakat?

Informan : Sudah, untuk jenis layanan KIA sejauh ini tidak ada masalah

Peneliti : Apakah disdukcapil karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?

Informan : Ada, Kami memiliki standar pelayanan yang jelas beserta SOP. Sudah kami buat di poster yang ditempelkan pada dinding dan juga sudah tertulis secara lengkap di website kita. Tapi tidak kita sampaikan kepada masyarakat, karena itu akan merepotkan.

Peneliti : Apakah pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu?

Informan : Iya para pegawai sudah mampu menggunakan alat bantu terlebih pada bagian layanan KIA.

Peneliti : Apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?

Informan : Iya para pegawai sudah ahli menggunakan alat bantu.

Nama : Yerry Usahanta Purba, SE
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 55 Tahun
Pekerjaan : Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
Pendidikan : S1

Peneliti : Apakah pegawai merespon masyarakat dengan baik?

Informan : Sudah kami respon dengan baik, kami dengarkan dengan baik apa yang masyarakat ingin lakukan, kalau memang berkasnya tidak lengkap kami akan suruh pulang kembali.

Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cepat?

Informan : Sudah, pegawai sudah melakukan pekerjaannya dengan cepat. Tapi ya begitu, kita kekurangan pegawai sehingga terkadang pegawai terkadang masih keteteran.

Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah tepat?

Informan : Iya sudah tepat, sejauh ini belum ada kesalahan

Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cermat?

Informan : Sudah cermat, pegawai sudah baik dalam mengerjakan KIA.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di awal?

Informan : Sudah. Tetapi terkadang kalau jaringan tidak bagus kami tidak bisa menyelesaikannya dalam tempo 2 hari.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KIA? Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat?

Informan : Kita sesuai SOP ya, kami buat selama ini maksimal 2 hari tapi kalau peraturan terbaru yaitu dimana masuk berkas dibawah jam 10 diselesaikan dihari itu juga.

- Peneliti** : Apakah pegawai memungut biaya terhadap masyarakat?
- Informan** : Tidak ada, semua gratis
- Peneliti** : Apakah suatu produk pelayanan (KIA) memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Kabupaten Karo?
- Informan** : Iya ada, jaminan legalitas nya sudah terjamin
- Peneliti** : Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?
- Informan** : Iya, kami meletakkan poster didepan bahwasannya segala produk itu gratis
- Peneliti** : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
- Informan** : Pegawai selalu mendahulukan kepentingan masyarakat, kecuali pegawai mempunyai urusan yang tidak bisa ditinggalkan maka ia akan meninggalkan loket tapi akan digantikan oleh yang lainnya. Sedangkan dalam perilah jam kerja, pegawai sudah baik melakukannya. Bahkan pegawai dalam melayani masyarakat terkadang sudah melewati jam kerja.
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya, pegawai sudah ramah
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya, pegawai sudah sopan santun
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, pegawai tidak membeda-bedakan masyarakat disaat melakukan pelayanan
- Peneliti** : Apakah pegawai selalu menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan?
- Informan** : Iya, pegawai menghargai seluruh masyarakat yang datang kesini

Nama : Yenni Clara Br Purba, Amd
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 28 Tahun
Pekerjaan : Staff Pencetakan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
Pendidikan : D-III

Peneliti : Apakah pegawai dalam berpenampilan sudah mengikuti aturan?

Informan : Iya sudah sesuai dengan peraturan kantor hari senin selasa pakai baju PDH, rabu pakai hitam putih, kamis pakai batik, jumat pakai pakaian bebas

Peneliti : Apakah kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah baik?

Informan : Sudah cukup baik, tapi untuk fasilitas berupa kursi agak kurang ya, sebab masyarakat banyak yang datang setiap harinya.

Peneliti : Bagaimana cara pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA?

Informan : Jadi kalau masyarakat datang ke kantor untuk membuat KIA, masyarakat tersebut harus menanyakan terlebih dahulu ke bagian loket informasi mengenai berkasnya. Poster juga sudah banyak ditempel diluar.

Peneliti : Apakah pegawai memiliki sikap disiplin waktu dalam bekerja?

Informan : Iya, karena pulang jam kerjanya juga sering lewat dari jadwal yang ditentukan. Tapi kalau kakak ada kendala dipagi hari, terkadang kakak bisa datang terlambat sedikit saja.

Peneliti : Bagaimana cara pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus suatu layanan?

Informan : Didepan ada loket bagian informasi. Jadi sewaktu masyarakat mau mengurus atau pun kebingungan dalam membuat dokumen, masyarakat langsung bisa bertanya disitu.

Peneliti : Apa saja alat bantu yang pegawai gunakan dalam mencetak KIA?

- Informan** : Komputer untuk membuka SIAK masukkan data data masyarakat, Printer untuk ngedit foto, Mesin Cetak KIA untuk mencetak KIA.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat, berhati-hati serta tidak gegabah dalam melayani masyarakat?
- Informan** : Sudah cermat, Saat ini belum ada masalah terkait KIA, sebab berkasnya sudah di cek di bagian loket penerimaan berkas lau dikirimkan kesini dan disini kakak akan mengecek ulang kembali berkasnya.
- Peneliti** : Apakah disdukcapil karo memiliki standar pelayanan yang jelas atau SOP?
- Informan** : Ada, disini ada kok SOP beserta standar pelayanan yang jelas
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Iya, sudah mampu. Jika alat bantu rusak, kakak akan minta tolong ke pegawai dan mereka bisa mengatasi hal tersebut.
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Sudah, karena hal itu sudah menjadi kewajiban ya, sebab kalau kakak tidak ahli menggunakan alat bantu pasti akan kesulitan dalam mencetak dan ini akan menimbulkan masalah nantinya.

Nama : Rajeskhan Sipayung
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 26 Tahun
Pekerjaan : Staff Penerimaan Berkas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
Pendidikan : SMA

Peneliti : Apakah pegawai merespon masyarakat dengan baik?

Informan : Iya sudah cukup baik, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kakak dengan masyarakat

Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cepat?

Informan : Iya sudah cepat. Kakak akan kerjakan dihari itu juga kalau berkasnya masuk di bawah jam 10.

Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah tepat?

Informan : Iya sudah tepat, karena kakak tanya terlebih dahulu apa yang diinginkan masyarakat. Kalau mau membuat KIA, kakak cek berkasnya dulu. Kalau sudah pas, nantinya masyarakat akan menerima KIA.

Peneliti : Didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat apakah pegawai sudah cermat?

Informan : Sudah cermat. Pegawai sangat berhati-hati biar masyarakat tidak rugi. Harus bolak balik kesini untuk mengurus kembali. Selama ini juga belum ada keluhan dari masyarakat.

Peneliti : Apakah pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di awal?

Informan : Iya sudah. Tetapi kalau jaringan tidak bisa dibuka ataupun mesin cetak yang rusak mungkin akan melebihi waktu sedikit.

Peneliti : Berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai dalam proses pembuatan KIA? Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat?

- Informan** : Maksimal 2 hari, tetapi kalau berkas masuk sebelum jam 10 kakak akan siapkan dihari itu juga.
- Peneliti** : Apakah pegawai memungut biaya terhadap masyarakat?
- Informan** : Gratis, pegawai tidak memungut biaya apapun ke masyarakat
- Peneliti** : Apakah suatu produk pelayanan (KIA) memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Kabupaten Karo?
- Informan** : Iya sudah memiliki jaminan legalitas berupa cap sah dari ibu kadis
- Peneliti** : Apakah Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan terhadap masyarakat?
- Informan** : Iya, sudah
- Peneliti** : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan sendiri?
- Informan** : Iya pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi. Ada banyak masyarakat yang membuat dokumen, jadi agar cepat kami mendahulukan kepentingan masyarakat
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya, sudah ramah
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Sudah dan memang diharuskan seperti itu
- Peneliti** : Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, pegawai tidak ada yang membeda-bedakan masyarakat
- Peneliti** : Apakah pegawai selalu menghargai masyarakat yang ingin melakukan pelayanan?
- Informan** : Iya betul, pegawai menghargai para masyarakat. Pegawai akan bertanya baik-baik apa yang diinginkan masyarakat dan tidak mengabaikan itu.

Deskripsi Wawancara

Informan Tambahan

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

- Nama : Maruli Br Naibaho
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Usia : 56 Tahun
- Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- Pendidikan : SMA
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?
- Informan** : Sudah baik, sudah rapi. Tapi masih ada yang tidak pakai baju batik.
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?
- Informan** : Masih kurang. Ruangan bisa dibilang lumayan, tetapi banyak orang yang berdiri mungkin itu bisa buat jadi kurang nyaman.
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA sudah jelas?
- Informan** : Sudah jelas, ini saja banyak kali meja-meja yang tulisannya tentang syarat-syarat berkas. Di dinding juga banyak poster tentang syarat-syarat berkas.
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?
- Informan** : Sepertinya sudah ya, saya mengurus dokumen pegawainya disitu kok
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KIA? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?

- Informan** : Tidak ada kebingungan, soalnya persyaratannya sudah jelas
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KIA?
- Informan** : Hanya tau komputer aja
- Peneliti** : Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah bapak/ibu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?
- Informan** : Saya belum tau, soalnya saya baru nyerahin berkas hari ini jadi saya belum liat hasilnya gimana
- Peneliti** : Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada ibu?
- Informan** : Ada, tetapi tidak secara keseluruhan disampaikan kepada saya
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Saya rasa sudah untuk dibagian loket. Sisanya saya tidak tau
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Saya rasa sudah ahli untuk bagian loket. Untuk yang lainnya saya tidak tau, soalnya saya tidak merhatiin semua pegawainya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- Informan** : Tidak, pegawai disini sudah baik merespon saya dengan baik
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KIA apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- Informan** : Iya sudah cepat, pegawai tidak bertele-tele
- Peneliti** : Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- Informan** : Belum tau, KIA belum keluar
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KIA?
- Informan** : Belum tau, KIA belum keluar
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KIA?

- Informan** : Belum tau, saya baru nyerahin berkas hari ini
- Peneliti** : Berapa lama bapak/ibu menerima KIA? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- Informan** : Pegawainya mengatakan maksimal 2 hari, ini saya dikasih surat bukti pengambilan. Pegawainya bilang kalau udah 2 hari, datang kemari bawa bukti pengambilannya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KIA?
- Informan** : Tidak ada, gratis
- Peneliti** : Apakah di KIA yang bapak/ibu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Saya belum tau
- Peneliti** : Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada ibu?
- Informan** : Iya, didepan ada poster yang tertulis bahwa pembuatan dokumen itu gratis
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- Informan** : Untuk pelayanan KIA tidak ada yang meninggalkan loket
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya sudah ramah pegawainya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya benar sudah sopan dalam melakukan pelayanan
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, pegawai sudah bersikap adil
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?
- Informan** : Tidak nak, pegawainya baik sama saya. Berbicara pelan-pelan. Pegawainya juga mendengarkan saya dengan baik

Nama : Arih Ersana Tarigan

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 32 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan : SMA

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?

Informan : Iya sudah baik kok

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?

Informan : Kurang baik, ini saja saya duduk diluar karena didalam udah penuh banyak juga orang yang nunggu di pintu.

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA sudah jelas?

Informan : Sudah jelas, banyak ditemplei apa aja persyaratan-persyaratannya jadi saya ngerasa gampang untuk mengurusnya. Di website juga ada

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?

Informan : Saya kurang tau ya, saya datangnya agak siangan jadi kurang tau. Tapi pas saya ngurus dokumen pegawainya selalu ada

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KIA? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?

Informan : Ngga dek, itu abangnya yang dibagian informasi bantu kakak untuk ngurus berkas ini

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KIA?

Informan : Taunya cuman komputer aja

- Peneliti** : Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah bapak/ibu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?
- Informan** : Saya belum tau, KIA nya belum saya ambil
- Peneliti** : Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada bapak/ibu?
- Informan** : Ada dek, tapi tidak secara keseluruhan. Yang disampaikan hanya alur cara melakukan pelayanan, produk gratis dan para pegawai memberikan jaminan tepat waktu yaitu maksimal 2 hari dalam bentuk kertas. Sebenarnya ada kok beberapa poster mengenai standar pelayanan yang jelas dan SOP ini kakak lihat, tapi tidak semuanya.
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Sepertinya sudah ya , kalau pegawai tidak mampu pasti mereka yang kewalahan
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Saya tidak tau secara keseluruhan bagaimana, tapi dibagian pelayanan sudah ahli
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- Informan** : Tidak ada, ramah semua
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KIA apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- Informan** : Iya, pegawai sudah cepat
- Peneliti** : Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- Informan** : Belum tau, KIA belum saya terima
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KIA?
- Informan** : Belum tau, KIA belum saya terima
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KIA?

- Informan** : Kemarin diinformasikan diambil tanggal 16 tapi waktu saya datang katanya belum selesai karena printernya rusak, ini saya datang lagi tapi saya tidak tau sudah selesai atau belum.
- Peneliti** : Berapa lama bapak/ibu menerima KIA? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- Informan** : Seharusnya 2 hari, ini saya sudah nunggu 4 hari. Untuk surat bukti pengambilan ada dikasih.
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KIA?
- Informan** : Tidak, gratis
- Peneliti** : Apakah di KIA yang bapak/ibu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Saya tidak tau, belum lihat KIAnya
- Peneliti** : Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada bapak/ibu?
- Informan** : Iya, dilihat dari poster yang bertuliskan gratis
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- Informan** : Tidak sepertinya, kemarin sewaktu mengurus KIA pegawainya ada di loket
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- Informan** : Sudah, sejauh ini saya rasa seperti itu
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya sudah sopan dalam melakukan pelayanan
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, para pegawai sudah bersikap adil
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?
- Informan** : Tidak, para pegawai menghargai saya

Nama : Rehmalemna Sembiring

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 43 Tahun

Pekerjaan : Pegawai

Pendidikan : S1

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?

Informan : Sudah baik, sopan kok pakaiannya tidak aneh-aneh

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?

Informan : Sudah baik, tempat duduk ada parkir ada tapi tempat duduk sepertinya masih kurang.

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA sudah jelas?

Informan : Sudah, disini banyak dipajang poster-poster persyaratan KIA dan waktu itu saya tanya lagi ke bagian informasi sewaktu saya kebingungan.

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di loket?

Informan : Iya, waktu saya mau mengurus berkas datang pagi kali dan banyak juga pegawainya sudah ada di loket

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KIA? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?

Informan : Ngga kebingungan, karena di bagian informasi saya dikasih penjelasan tentang gimana aja cara mengurusnya, pertama jumpa sama satpamnya terus saya dikasih nomor antrian terus pas nomor saya dipanggil saya disuruh maju ke loket

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KIA?

- Informan** : Yang saya tau hanya komputer saja.
- Peneliti** : Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah bapak/ibu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?
- Informan** : Sudah baik saya rasa, KIA cucu saya tidak ada yang salah
- Peneliti** : Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada bapak/ibu?
- Informan** : Ada, dibagian informasi saya dikasih informasi berupa persyaratan berkas yang jelas, gimana cara mengurusnya dikasih tau juga sama pegawainya. Serta sewaktu selesai mengurus berkas, saya dikasih bukti pengambilan dan lamanya pengerjaan KIA yaitu maksimal 2 hari
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Sepertinya sudah untuk dibagian loket. Sebab kalau tidak mampu, mereka juga yang akan kerepotan
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Untuk keseluruhan saya tidak tau, tapi untuk bagian loket sepertinya saya rasa sudah
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- Informan** : Tidak, semua pegawainya sopan dengan saya
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KIA apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- Informan** : Iya, sudah cepat
- Peneliti** : Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- Informan** : Iya, sudah tepat. Yang saya urus KIA, ini yang diterima juga KIA
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KIA?
- Informan** : Iya sudah, tidak ada kesalahan pada KIA yang saya terima
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KIA?

- Informan** : Iya, kemarin janjinya maksimal 2 hari. Ini saya datang sudah ada KIA nya
- Peneliti** : Berapa lama bapak/ibu menerima KIA? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- Informan** : 2 hari, iya ada dikasih buktinya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KIA?
- Informan** : Tidak, gratis
- Peneliti** : Apakah di KIA yang bapak/ibu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Iya ada cap stempel
- Peneliti** : Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada ibu?
- Informan** : Iya, itu ada tulisan gratis
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- Informan** : Tidak ada pegawai yang meninggalkan loketnya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya sudah ramah
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya sudah sopan dalam melakukan pelayanan
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, karena disini pakai sistem nomor antrian. Jadi saya tidak merasa dibeda-bedakan
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?
- Informan** : Tidak, para pegawai sudah menghargai saya. Ketika ditanya juga tidak diabaikan dan dijelaskan dengan baik.

Nama : Rehulina Br Ginting

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 39 Tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

Pendidikan : SMA

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?

Informan : Sudah baik, bersih, sopan, dan rapi untuk pegawai dibagian loket informasi

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?

Informan : Belum, didalam ramai yang mau mengurus dokumen. Makanya saya duduk diluar, saya bawak anak kecil juga, takutnya nanti malah berisik didalam

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA sudah jelas?

Informan : Sudah, saya nanya di bagian informasi tadi. Lagian ini banyak kok ditempleli apa aja persyaratannya

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?

Informan : Kurang tau, saya belum nyerahin berkas jadi belum tau nanti pegawainya ada disitu atau tidak

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KIA? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?

Informan : Tidak, saya bertanya ke bagian informasi dan saya langsung paham. Tapi karena ngelihat banyak sekali yang urus, saya duduk aja dulu disini

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KIA?

- Informan** : Cuma tau komputer saja
- Peneliti** : Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah bapak/ibu pernah mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?
- Informan** : Saya belum tau
- Peneliti** : Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada bapak/ibu?
- Informan** : Belum ada
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Sepertinya sudah
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Sepertinya sudah
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- Informan** : Dibagian loket informasi tidak ada yang cuek, tapi yang lainnya saya kurang tau
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KIA apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- Informan** : Iya, sudah cepat
- Peneliti** : Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- Informan** : Belum tau
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KIA?
- Informan** : Belum tau
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KIA?
- Informan** : Belum tau
- Peneliti** : Berapa lama bapak/ibu menerima KIA? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?

- Informan** : Tadi saya tanya dibagian informasi bahwasannya maksimal 2 hari.
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KIA?
- Informan** : Tidak ada
- Peneliti** : Apakah di KIA yang bapak/ibu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Belum tau
- Peneliti** : Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada bapak/ibu?
- Informan** : Iya, karena ada poster bertuliskan gratis. Jadi masyarakat tidak khawatir akan biaya
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- Informan** : Kalau keseluruhan tidak, tapi kalau dibagian informasi tidak ada yang meninggalkan loketnya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- Informan** : Sudah dek, tapi keseluruhan saya tidak tau
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya, sudah sopan dalam melayani bibik
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, pegawai sudah bersikap adil
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?
- Informan** : Tidak, hanya saya tadinya bicara berulang kali. Mungkin karena rebut, pegawainya kurang dengar

Nama : Erlina Br Kaban

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 48 Tahun

Pekerjaan : Petani

Pendidikan : S1

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana pakaian pegawai Disdukcapil Karo? Apakah sudah baik?

Informan : Saya rasa sudah baik, rapi, bersih, hanya saja banyak pegawai yang belum memakai pakaian batik di hari kamis

Peneliti : Menurut bapak/ibu, bagaimana dengan fasilitas di Disdukcapil Karo? Apakah ibu sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan?

Informan : Saya rasa belum semuanya baik, tempat duduk hanya sedikit, padahal yang ngantri itu banyak sekali. Ini sampai masyarakatnya banyak yang nunggu dipintu masuk jadi akses keluar masuk jadi susah dan udara susah masuk keruangan jadinya terasa pengap.

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai memberikan informasi berupa persyaratan berkas-berkas pembuatan KIA sudah jelas?

Informan : Sudah jelas, banyak kok ditempel poster-poster diluar tentang persyaratan berkas-berkas

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai datang tepat waktu? Ketika mengurus dokumen apakah pegawai ada di tempat?

Informan : Sudah, saya datang jam 8 sudah ada semua petugas loketnya

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengalami kebingungan disaat ingin mengurus permohonan KIA? Atau justru pegawai memberikan kemudahan bagi ibu?

Informan : Tidak ngerasa kebingungan, sudah jelas semua. Petugas loket informasi juga ngasih penjelasan yang baik

Peneliti : Apakah bapak/ibu mengetahui alat bantu apa saja yang digunakan disdukcapil karo untuk mencetak KIA?

Informan : Tidak tau semua, saya taunya cuman komputer.

- Peneliti** : Bagaimana kecermatan pegawai di disdukcapil karo? Apakah ibu mengalami permasalahan berupa nama yang tidak sesuai atau yang lainnya?
- Informan** : Tidak ada, KIA nya sudah sesuai data
- Peneliti** : Apakah pegawai ada menyampaikan standar pelayanan yang jelas kepada bapak/ibu?
- Informan** : Ada, tapi tidak semuanya. Hanya menyampaikan alur cara melakukan pelayanan dan saya diberikan surat yaitu jaminan tepat waktu dari pegawai. Untuk poster SOP saya sudah lihat di ruang pelayanan dan poster standar pelayanan yang jelas hanya sebagian yang saya lihat.
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah mampu dengan baik dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Kalau semua pegawainya kurang tau saya, tapi sepertinya sudah ya. Kalau tidak bisa menggunakan alat bantu, bagaimana para pegawai mau ngerjai dokumen kita
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah ahli dalam menggunakan alat bantu?
- Informan** : Kalau semua pegawainya kurang tau saya, yang dibagian loket sepertinya sudah semua
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai Disdukcapil Karo angkuh atau cuek?
- Informan** : Tidak, baik semua
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan KIA apakah pegawai bekerja dengan cepat?
- Informan** : Iya, pegawai sudah cepat
- Peneliti** : Apakah produk yang bapak/ibu terima sudah tepat?
- Informan** : Sudah, saya ingin KIA yang diterima juga KIA
- Peneliti** : Apakah pegawai sudah cermat dalam pembuatan KIA?
- Informan** : Sudah cermat, KIA yang diterima tidak ada yang salah datanya
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disdukcapil karo menepati janjinya mengenai waktu yang diberikan untuk pembuatan KIA?
- Informan** : Iya sudah

- Peneliti** : Berapa lama bapak/ibu menerima KIA? Apakah ibu menerima surat bukti pengambilan apabila produk sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan bukti tersebut?
- Informan** : Sehari sudah selesai, tadi saya masukin berkas nya jam 9 pagi, kata petugas loketnya kalau masuk dibawah jam 10, bisa diambil di sore hari.
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu membayar untuk pembuatan KIA?
- Informan** : Tidak, gratis
- Peneliti** : Apakah di KIA yang bapak/ibu terima memiliki jaminan legalitas berupa cap dan tanda tangan sah dari Disdukcapil Karo?
- Informan** : Iya ada
- Peneliti** : Apakah pegawai ada memberikan jaminan kepastian biaya kepada bapak/ibu?
- Informan** : Iya, betul
- Peneliti** : Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sering meninggalkan loketnya?
- Informan** : Sejauh ini belum ada petugas loket yang saya lihat meninggalkan loketnya
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap ramah?
- Informan** : Iya sudah ramah
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai sudah bersikap sopan santun?
- Informan** : Iya, sudah sopan dalam melakukan pelayanan
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai bersikap membeda-bedakan?
- Informan** : Tidak, para pegawai sudah bersikap adil dengan masyarakat
- Peneliti** : Apakah bapak/ibu merasa pegawai kurang menghargai perkataan atau omongan?
- Informan** : Tidak ada, semua sudah baik sama saya

Lampiran VI Hasil Observasi

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARO

1. Identitas Observasi

1. Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
2. Lokasi : Jalan Veteran No.22, Raya, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara
3. Tanggal : 14 Maret – 1 Mei 2023

2. Aspek-aspek yang diamati

1. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
2. Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo
3. Mengamati setiap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

3. Lembar Observasi

No	Yang Diamati	Ya	Tidak	Bukti/Indikator
1	Struktur Organisasi	✓		Bagian Informasi
2	SOP-Tupoksi	✓		Website
3	Visi-Misi	✓		Website
4	Alur Pelayanan	✓		Bagian Informasi
5	Data Petugas	✓		Bagian Informasi
6	Fasilitas	✓		Wawancara dan Dokumentasi
7	Sikap petugas	✓		Wawancara dan Dokumentasi
8	Waktu Pelayanan	✓		Website
9	Pakaian Petugas	✓		Bagian Informasi
10	Biaya Pelayanan	✓		Website
11	Persyaratan Pelayanan	✓		Website
12	Jumlah Pembuat KIA	✓		Bagian Informasi

Lampiran VII Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, pada 18 April 2023



Gambar 2. Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, pada 17 April 2023



Gambar 3. Wawancara dengan Kabid Pelayanan Informasi Administrasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, pada 17 April 2023



Gambar 4. Wawancara dengan Staff Pencetakan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, pada 17 April 2023



Gambar 5. Wawancara dengan Staff Penerimaan Berkas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, pada 17 April 2023



Gambar 6. Wawancara dengan orang tua anak, pada 20 April 2023



Gambar 7. Wawancara dengan orang tua anak, pada 20 April 2023



Gambar 8. Wawancara dengan orang tua anak dan anak, pada 20 April 2023



Gambar 9. Wawancara dengan orang tua anak, pada 20 April 2023



Gambar 10. Wawancara dengan orang tua anak, pada 20 April 2022



Gambar 11. Kartu Identitas Anak Tampil Depan



Gambar 12. Kartu Identitas Anak Tampil Belakang



Gambar 13. Suasana Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karo dari Luar



Gambar 14. Suasana Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karo dari Dalam



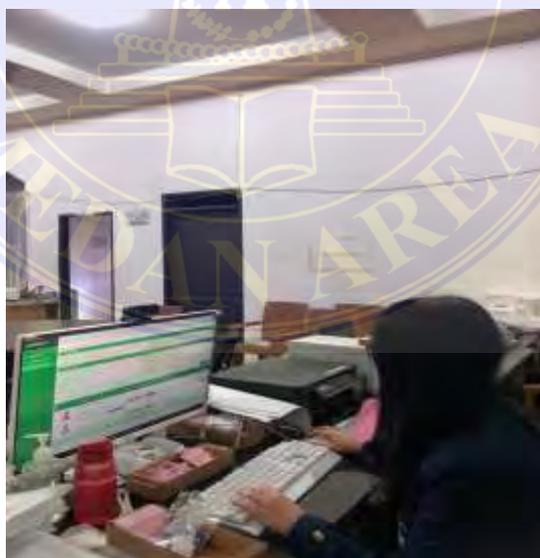
Gambar 15. Papan Informasi persyaratan pengurusan dokumen



Gambar 16. Kotak pengaduan bagi masyarakat



Gambar 17. Loker bagian Informasi



Gambar 18. Peneliti Melakukan Pelayanan KIA