

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

**MONICA FEBI YANTI ARITONANG
NIM: 148520016**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/24

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
Access From (repository.uma.ac.id)26/7/24

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



OLEH :

MONICA FEBLYANTI ARITONANG

NIM: 148520016

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/24

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
Access From (repository.uma.ac.id)26/7/24

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga
di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

Nama Mahasiswa : Monica Febiyanti Aritonang

NIM : 14 852 0016

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing


Drs. H. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing I


Beby Masitho Batu Bara S.Sos, M.AP
Pembimbing II

Mengetahui:


Prof. Dr. M. Arif Nasution, M.A
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tanggal Lulus: 28 Mei 2018

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/7/24

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
Access From (repository.uma.ac.id)26/7/24

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dan susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana Administrasi Publik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam penulisan skripsi ini.

Medan,
Hormat Penulis




Monica Febi Yanti Aritonang
148520016

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMERINTAH KOTA MEDAN

Fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan pemerintah seharusnya melakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan kartu keluarga karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah- masalah yang sering dihadapi baik dari segi proses berbelit-belit, informasi persyaratan dipersulit dan lambat dalam proses pembuatan kartu keluarga. Penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu keluarga yang dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Medan yang beralamat di jalan Iskandar Muda No. 270 Medan. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, studi kepustakaan, dokumentasi dan Triangulasi sumber data. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah tiga orang informan kunci yaitu Informan kunci penelitian ini adalah masyarakat, yang menjadi Informan utama Sekretaris seksi identitas penduduk. Berdasarkan penelitian ini bahwa para pegawai di Kantor Dinas Dan Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan telah berupaya memberikan suatu pelayanan yang maksimal dalam pembuatan Kartu Keluarga. Hambatan yang terjadi dalam proses pembuatannya adalah kurangnya fasilitas juga sumber daya manusia yang terampil dalam pengerjaanya dan kurangnya respon terhadap masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik, Kartu Keluarga*

ABSTRACT

QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN MAKING FAMILY CARDS IN POPULAR DIVISIONS AND CIVIL SITE GOVERNMENT OF MEDAN CITY

The main function of the government which is the organizer of public services and in line with the demands of the government's development should make improvements in the quality of family card services because it has become a duty then the government should seek the best solution to the problems that often faced both in terms of the process of convoluted, complicated and slow in the process of making a family card. This research is aimed to improve the quality of public services, especially in the service of family card making which is carried out in the office of the Population and Civil Registration Agency of Medan City which is located at Jalan Iskandar Muda No 270 Medan. The research method used in this research is qualitative descriptive method and data collection technique through observation and in-depth interview to informant, literature study, documentation and Triangulation of data source. The informants in this research are three key informants: The key informants of this research are the community, which became the main informant Secretary of identity ID. Based on this research that the employees in the Office of Civil Registration and Population of Medan City has tried to provide a maximum service in the making of the Family Card. Barriers that occur in the manufacturing process is the lack of facilities as well as skilled human resources in pengerjaanya and lack of response to the community.

Keywords: *Quality, Public Service, Family Card*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan”**. Penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terimakasih tak terhingga kepada ayahanda T. T Rikardo Aritonang dan ibunda Ani Rospita Manalu tercinta, yang merupakan sumber kebahagiaan, sumber inspirasi serta motivator terbaik yang menjadikan saya menjadi manusia yang lebih bermanfaat bagi sekitar serta menjadi kebanggaan dalam keluarga, sosok yang sabar dan penuh kasih sayang terhadap sesama, dan semua doa, pengorbanan, perjuangan, keringat dan air mata mereka yang membuat saya berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. M. Arief Nasution MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

3. Bapak Drs. H. Syafruddin Ritonga, MAP selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP selaku pembimbing II penulis sekaligus Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan saran demi penyempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku sekretaris dalam penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada penulis serta semua staf administrasi Universitas Medan Area.
7. Opung Regar yang selalu setia memberikan nasehat, dukungan serta doa untuk penulis begitu juga dengan Kakanda Rotua Yuniva Apriani Aritonang, adik Angel Yolanda Patricia Aritonang dan Pangeran Yonatan Aritonang yang selalu menjadi semangat penulis untuk lebih maju dan lebih baik.
8. Ucapan terima kasih tak terhingga penulis ucapkan kepada program beasiswa bidikmisi yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengikuti perkuliahan strata I tanpa menanggung beban biaya pendidikan.
9. Sahabat seperjuangan Best Nur yaitu Ajijah Simanjuntak, Ela Dwi Tika, Qhilby dan Fitra Sarumaha yang selalu ada dan merasakan manis pahitnya perjuangan selama perkuliahan maupun selama penyusunan skripsi ini. Serta seluruh teman-teman se-Almamater 2014 Prodi Administrasi Publik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

10. Rekan-rekan IMABATO UMA yang telah memberikan pengalaman yang paling berharga dalam berorganisasi dan terimakasih telah menjadi keluarga kedua sekaligus rekan kerja yang hebat di dalam organisasi maupun diluar organisasi.
11. Terima kasih kepada Teman SD ku Veronika Julianti Sihotang, Am. Keb yang selalu setia menemani dalam melaksanakan penelitian, begitu juga dengan abangda Maharadi Harahap, S.Ap, dan Tulang Dussel Banjarnahor yang telah membrikan pengajaran dan kritikan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
12. Dan saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam mendukung memberikan saran, motivasi, semangat dan doanya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis dengan senantiasa menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Medan Area dan instansi terkait.

Medan, 9 Agustus 2018
Hormat Penulis



Monica Febi Yanti Aritonang
148520016

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pelayanan Publik.....	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	5
2.1.2 Dasar Hukum Pelayanan Publik.....	7
2.1.3 Pola-Pola Pelayanan Publik.....	8
2.1.4 Sistem Pelayanan Publik.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.3.1 Defenisi Kartu Keluarga.....	14
2.3.2 Dasar Penerbitan Kartu Keluarga.....	15
2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis, Sifat, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	23
3.1.1 Jenis Penelitian.....	23
3.1.2 Sifat Penelitian.....	23
3.1.3 Lokasi Penelitian.....	24
3.1.4 Waktu Penelitian.....	24
3.2 Informan Penelitian.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4 Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskriptif Singkat.....	28
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.....	28
4.2 Perencanaan Kinerja 2016-2021.....	29
4.2.1 Visi dan Misi.....	29
4.3 Kedudukan, Tugas Dan Fungsi.....	34
4.4 Sumber Daya Manusia.....	39
4.4.1 Sarana dan Prasarana.....	41
4.5 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	41

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal dan Waktu Penelitian.....	24
Tabel 2 Data Kepegawaian berdasarkan Pangkat/ Golongan.....	39
Tabel 3 Data Kepegawaian berdasarkan Pejabat Struktural/Fungsional.....	40
Tabel 4 Data Kepegawaian berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 5 Jumlah Kartu Keluarga Dan Jumlah Penduduk Tahun 2016.....	69
Tabel 6 Jumlah Kartu Keluarga Dan Jumlah Penduduk Tahun 2017.....	69
Tabel 7. Sop Pengurusan Kartu Keluarga.....	69
Tabel 8. Perlengkapan Persyaratan Pengurusan Kartu Keluarga.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. KK Tampak Depan	15
Gambar 2. KK Tampak Belakang.....	15
Gambar 3 Model Kerangka Pemikiran.....	22



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Undang-Undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Melihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan publik tersebut. Salah satu upaya Pemerintah dalam melakukan pelayanan publik yang prima adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*), yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat ataupun publik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari Aparatur Sipil Negara (ASN), meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih dikategorikan buruk. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang”, dengan sangat mudah bisa mendapatkan apapun yang diinginkan. Akibatnya pelayanan publik menjadi tidak efektif, efisien dan ekonomis, dan tidak menutup kemungkinan unit-unit pelayanan cenderung tidak memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepaladesa/lurah dan camat dimana domisilinya. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan Kartu Keluarga (pasal Staatsblad Tahun 1920 Nomor 751 jo Staatsblad 1927 nomor 564 tentang Pencatatan Sipil Bagi Orang Indonesia). Berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan No 23

Tahun 2006, pada Pasal 13 ayat 1 sampai 4 menyebutkan bahwa Setiap Penduduk wajib memiliki NIK sebagaimana dimaksud pada yang berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap Penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata dan dicantumkan dalam setiap dokumen kependudukan.

Fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat saat melakukan pengurusan kartu keluarga (KK) baik dari segi proses yang berbelit-belit dalam hal informasi persyaratan yang selalu dipersulit, lambat dalam proses pembuatan yang seharusnya jangka waktu selesai hanya dalam satu minggu tetapi didalam realitanya selasai hingga dalam waktu sebulan bahkan lebih dari satu bulan, melelahkan serta terjadi praktek pungutan liar (pungli) seperti biaya administrasi, biaya kertas, dan biaya dalam pembuatan yang seharusnya dalam peraturan yang sudah diterapkan gratis tetapi pada realitanya harus melalukan transaksi anggaran/biaya, tidak transparan, kurang informatif, kurangnya keramahan pegawai dalam pengurusan/akomodatif, terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum).

Dari penjelasan di atas maka penulis perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait persoalan tersebut dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian harus ada tujuan agar penelitian yang dilaksanakan mempunyai arah sesuai dengan apa yang diinginkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Disamping tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian, penelitian ini juga bermanfaat. Adapun manfaat yang dicapai oleh penulis adalah:

1. Bagi penulis khususnya, penelitian ini bermanfaat sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah. Serta menambah pengetahuan yang berkaitan dalam menganalisa permasalahan yang terjadi di masyarakat.
2. Bagi instansi terkait, penelitian ini dapat menjadi masukan atau sumbangan saran yang berguna bagi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan untuk mengembangkan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan kartu keluarga.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Kurniawan, 2005:1-2) dalam buku studi pemerintahan daerah dan pelayanan publik (Abdul Kadir 2015).

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh (Gronroos Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Lijan Poltak Sinambela 1992: 198). Sebagai contoh dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika seorang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan oleh budiman rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (teori kepemimpinan siklus hidup) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun (Rusli, 2004) dalam buku studi pemerintahan daerah dan pelayanan publik (Abdul Kadir 2015).

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan memakan atau meminum; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan (Badudu dan Zain, 2001: 781-782).

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Badudu dan Zain, 2001: 1095). Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja

yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai 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.

Selanjutnya menurut KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Dasar Hukum Pelayanan Publik

Pelayanan publik untuk masyarakat umum menjadi tugas dan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, telah ditegaskan dalam:

- a. Instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan peningkatan mutu pelayanan aparatur kepada masyarakat.
- b. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 26/KEP/M.PAN/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. peraturan-peraturan pemerintah ini

menjadi dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik dan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan untuk masyarakat, adalah pelayanan publik bidang administrasi kependudukan, seperti pembuatan kartu keluarga (KK).

2.1.3 Pola-Pola Pelayanan Publik

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum adalah kesatuan bentuk tata cara penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangka kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum.

Pada dasarnya pola pelayanan publik diberikan penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan, serta dengan pertimbangan agar dapat melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan umum secara efektif, maka dalam penyelenggaraan pelayanan umum sesuai dengan KEPMENPAN NOMOR 63 TAHUN 2003. Adapun pola pelayanan publik terdiri dari beberapa pola yaitu sebagai berikut (Istianto, 2011: 110-111):

1. Pola terpusat merupakan pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
2. Pola terpadu terbagi kepada 2 (dua) bentuk, yaitu:
 - a. Terpadu satu atap diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

- b. Terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
3. Pola gugur tugas adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.1.4 Sistem Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan suatu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik ini terdiri atas 4 (empat) faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode; yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan,
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personel pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat,
3. Sarana dan prasarana; dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai,

4. Masyarakat sebagai pelanggan; dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terdapat persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang di layani secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan suatu tuntutan yang pelanggan atau masyarakat inginkan. Pemerintahan dapat diharapkan wajib dapat memenuhi kebutuhan segala keinginan masyarakat dengan mengutamakan sebuah kualitas dari berbagai aspek.

Tjiptono mengungkapkan pengertian kualitas yaitu :

“kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan para pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan dan kesinambungan bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan”.
(Tjiptono,2004:42)

Ada beberapa point kualitas menurut tjiptono kemukakan dalam bukunya

Prinsip-prinsip total quality service diantaranya:

- a. Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan/ cacat
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono, 2005 : 2)

Berdasarkan pengertian di atas, kualitas merupakan segala sesuatu hal yang diharapkan yang diinginkan oleh setiap masyarakat sebagai yang dilayani dan aparatur yang melayani yaitu upaya penyempurnaan kebutuhan dan saling berhubungan satu sama lain dengan kecocokan dari keinginan para pelanggan sehingga penyampaianya sejak awal hingga saat dilakukannya pelayanan dapat mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan kepada aparatur. (Dalam buku reformasi administrasi, Samodra Wibawa 2005).

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas, adalah hasil terbaik dari suatu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu kualitas juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk (2014) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;

3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan
5. *Empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Mengetahui kualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. (Lukman, 1999), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu (Gerson, 2002:55), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian bagaimanapun performa

birokrasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan publik atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus. Oleh karena itu pertama tama penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut “*survive*” juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang

berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradig tersebut tidak hanya dengan alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti organisasi, system pertanggung jawaban, proses dan sumber daya organisasi.

2.3.1 Defenisi Kartu Keluarga

Katu keluarga yang biasa di singkat KK merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu keluarga di dalamnya memuat keterangan mengenai kolom nomor kartu keluarga, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, nomor induk kependudukan, jenis kelamin, alamat tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi dan nama orang tua. Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada dinas kependudukan dan pencatatan sipil melalui kepaladesa/lurah dan camat dimana domisilinya. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan kartu keluarga (pasal staatsblad tahun 1920 nomor 751 jo staatsblad 1927 nomor 564 tentang pencatatan sipil bagi orang Indonesia). Berdasarkan undang-undang administrasi kependudukan no 23

tahun 2006, pada pasal 13 ayat 1 sampai 4 menyebutkan bahwa setiap penduduk wajib memiliki NIK sebagaimana dimaksud pada yang berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata dan dicantumkan dalam setiap dokumen kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya. ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan, tata cara dan ruang lingkup penerbitan dokumen identitas lainnya, serta pencantuman NIK diatur dengan peraturan pemerintah.

TAMPAK DEPAN



Gambar 1 . KK tampak depan



Gambar 2 . KK tampak belakang

2.3.2 Dasar Penerbitan Kartu Keluarga

Pencatatan kartu keluarga penduduk WNI dimaksud dalam peraturan Presiden RI no. 25 tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. Izin tinggal tetap bagi orang asing;
2. Fotokopi atau menunjukkan kutipan akta nikah/kutipan akta perkawinan;

3. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah negara kesatuan republik Indonesia; atau
4. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.

2.3.2.1 Umum

Beberapa hal yang perlu dipahami mengenai kartu keluarga (KK) adalah sebagai berikut :

1. Setiap penduduk dicatat hanya pada satu (1) kartu keluarga.
2. Nomor KK diterbitkan secara otomatis melalui proses komputerisasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), merupakan milik dari kepala keluarga dan merupakan bukti bahwa data keluarga telah dihimpun di bank data kependudukan Nasional.
3. Kartu keluarga (KK) diterbitkan oleh Pemerintah kabupaten/kota, ditandatangani oleh pejabat yang ditunjuk kewenangan oleh Bupati/Walikota dan oleh Gubernur untuk Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Nomor kartu keluarga (KK) terdiri dari 16 digit dan penetapan nomor kartu keluarga (KK) dilakukan dengan menggunakan kombinasi variabel kode wilayah, tanggal pencatatan dan nomor seri keluarga. komposisi nomor kartu keluarga (kk) diatur sebagai berikut :

1. 6 (enam) digit pertama merupakan kode wilayah penerbitan nomor kartu keluarga (kk) :

- a. Kode wilayah provinsi sejumlah 2 (dua) digit, yaitu digit ke-1 dan ke-2 adalah nomor urut provinsi.
 - b. Kode wilayah kabupaten atau kota sejumlah 2 (dua) digit, yaitu digit ke-3 dan ke-4, dua digit tersebut merupakan nomor urut kabupaten/kota dalam suatu provinsi, dengan rincian :
 - 1) Kode wilayah kabupaten dimulai dari 01 sampai 69
 - 2) Kode wilayah kota dimulai dari 71 sampai 99.
2. 6 (enam) digit kedua merupakan tanggal perekaman pemohon (tanggal pencatatan) nomor kartu keluarga (KK)
- a. Tanggal pemasukan data sejumlah 2 digit yaitu digit ke-7 dan ke-8
 - b. Bulan pemasukan data sejumlah 2 digit yaitu digit ke-9 dan ke-10
 - c. Tahun pemasukan data sejumlah dua digit yaitu digit ke-12 dan ke-13
3. 4 (empat) digit terakhir merupakan nomor urut penerbitan kartu keluarga (KK) yang diproses otomatis dengan komputer.

Nomor kartu keluarga (KK) diberikan oleh pemerintah setelah biodata kepala keluarga direkam dalam Bank data kependudukan Nasional menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan.

2.3.2.2 Tatacara Penerbitan Kartu Keluarga

1. Tatacara Permohonan KK Baru

Penerbitan kartu keluarga bagi warga negara Indonesia (WNI) dilaksanakan di desa/kelurahan, kecamatan atau unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan kepada pejabat yang bersangkutan. Sedang bagi orang asing tinggal

tetap pelayanan KK dilakukan oleh unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kabupaten/kota.

Pelayanan permohonan KK baru dilakukan sebagai berikut :

a. Melakukan verifikasi dan vasilidasi atas persyaratan, berupa :

- 1) KK dan KTP lama
- 2) Penduduk menunjukkan foto copy dan buku nikah bagi yang sudah menikah
- 3) Penduduk menunjukkan foto copy kutipan akta lahir bagi keluarga yang sudah mempunyai anak.
- 4) Penduduk mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga.
- 5) khusus bagi penduduk WNI yang baru pindah dan datang dari luar negeri membawa surat keterangan datang dari luar negeri.
- 6) Mencatat dalam buku harian peristiwa penting dan kependudukan (BHPPK)
- 7) Menerbitkan KK sesuai system dan menyerahkan kepada penduduk.

2. Permohonan KK baru bagi penduduk yang sudah punya NIK

Jenis permohonan ini dimaksudkan bagi penduduk yang sudah terekam datanya pada bank data kependudukan nasional, namun mengajukan permohonan KK baru karena, 1) membentuk rumah tangga baru; 2) pindah tempat tinggal; 3) KK hilang atau rusak, atau 4) adanya peristiwa penting/kependudukan lainnya. Penerbitan KK bagi WNI dilaksanakan di desa/kelurahan, kecamatan sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan kepada pejabat yang bersangkutan. Sedang bagi orang asing tinggal tetap KK dilakukan di unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk di kabupaten/kota.

Pelayanan pemohon KK baru dilakukan petugas sebagai berikut :

A. Melakukan verifikasi dan validasi atas persyaratan, berupa :

1. Bagi penduduk yang membentuk rumah tangga baru, menunjukkan :
 - a) Foto copy KK lama dan sudah ada NIK;
 - b) Foto copy buku nikah/akta kawin;
 - c) Foto copy KTP calon kepala keluarga yang ada sudah NIK
2. Bagi penduduk yang pindah tempat tinggal , menunjukkan :
 - a) Foto copy KK lama yang sudah ada NIK
 - b) Surat keterangan pindah datang
3. Bagi penduduk yang hilang KK atau rusak, menunjukkan :
 - a) Dokumen penduduk dari salah satu anggota keluarga yang ada nik;
 - b) KK yang rusak;
 - c) Surat keterangan hilang dari kepolisian atau lurah/kepala desa
 - d) Dokumen keimigrasian bagi orang asing.
4. Bagi penduduk yang menambah anggota keluarga, menunjukkan :
 - a) KK lama
 - b) KK yang akan ditumpangangi
 - c) Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI dan/atau;
 - d) Surat keterangan datang dari luar negeri bagi warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
5. Bagi penduduk yang mengurangi anggota keluarga, menunjukkan :
 - a) KK lama
 - b) Surat keterangan atau kematian; atau

- c) Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI
6. Penerbitan KK baru bagi penduduk WNI dan OA yang memiliki izin Tinggal Tetap sebagai berikut:
 - a) Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing
 - b) Foto copy atau menunjukkan Kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Perkawinan
 - c) Surat Keterangan Pindah (SKP) / Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD) bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI atau
 - d) Surat Keterangan Datang dari luar Negeri (SKDLN) yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi WNI yang baru datang dari LN karena pindah
7. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga bagi OA yang memiliki Izin Tinggal Tetap untuk menumpang ke dalam KK WNI atau OA:
 - a) KK lama atau KK yang ditumpangi
 - b) Paspor
 - c) Izin Tinggal Tetap, dan
 - d) Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi OA tinggal tetap

2.2 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kota Medan. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian

antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai kinerja harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang dibutuhkan masyarakat, dimana pelayanan tersebut diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

Kualitas pelayanan, adalah hasil terbaik dari suatu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu kualitas juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk (2014) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan *empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

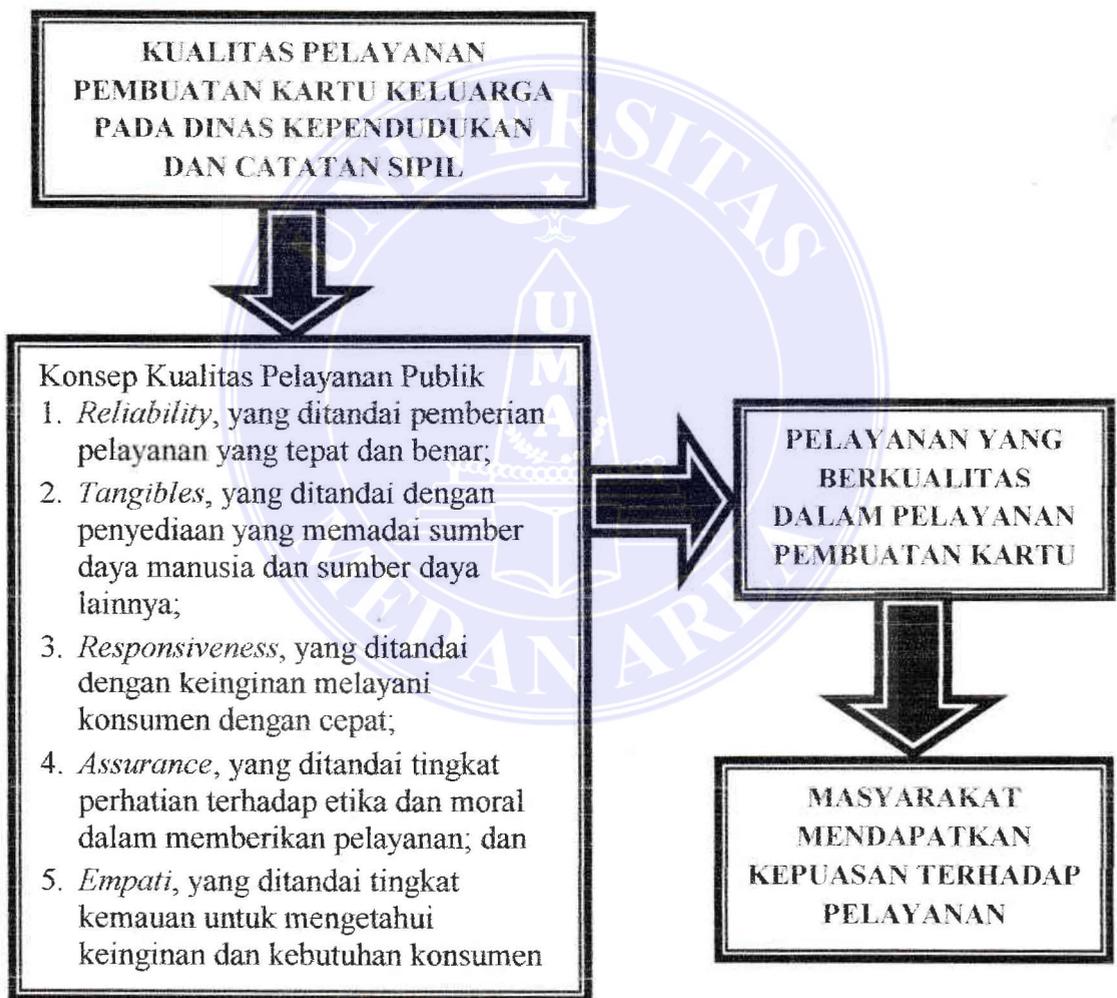
Kelima aspek yang terurai diatas akan menghasilkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Medan yang dinilai dapat memuaskan para masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut ini adalah model kerangka berpikir peneliti yang telah dimodifikasi untuk memperjelas sebagai tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan diatas :

Gambar 3 Model Kerangka Pemikiran

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela,dkk (2014)



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Sifat, Lokasi, Dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna kata. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel (Creswell, 2010) dalam Jamaluddin Ahmad.

3.1.2 Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sifat Deskriptif, yakni metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan koneksi dan data serta gejala-gejala yang ada dan penjabaran-penjabaran variabel dalam penelitian dengan tidak mengukur hubungan antar variabel.

3.1.3 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang beralamat di Jalan Iskandar Muda NO 270 Medan.

3.1.4 Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menentukan jadwal sesuai dengan yang tertera pada tabel 3.1. Berikut ini:

Tabel 1. Jadwal dan Waktu Penelitian

Uraian Kegiatan	Oktober			November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				M					
	2017			2017				2017				2018				2018				2018				2018				20					
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Penyusunan Proposal	█	█	█																														
Seminar Proposal																																	
Perbaikan Proposal																																	
Pengambilan Data/ Penelitian																																	
Penyusunan Skripsi																																	
Seminar Hasil																																	
Perbaikan Skripsi																																	
Sidang Meja Hijau																																	

Sumber : dikelola oleh penulis 2017

3.2 Informan Penelitian

Menurut Burhan Bungin (2007:108), informan merupakan orang yang menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi informan adalah:

1. Informan Kunci penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga.
2. Informan Utama dalam penelitian ini adalah Sekretaris Seski Identitas Penduduk
3. Informan Tambahan yaitu : Mereka yang memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti dan menjadi informan tambahan adalah staf Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data berupa teknik pengumpulan data primer dan teknik pengumpulan data skunder. Teknik pengumpulan data primer adalah teknik pengumpulan data yang langsung diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara:

1. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan dalam kamus berarti melihat dengan penuh perhatian. Dalam hal pengamatan, apa yang diamati, siapa yang mengamati, kesalahan-kesalahan apa saja yang sering terjadi pada waktu pengamatan perlu diketahui oleh peneliti sebelum melakukan tahap-tahap penelitian (Suyanto, 2005). Fokus perhatian paling esensial dari penelitian kualitatif adalah pemahaman dan

kemampuannya dalam membuat makna atas suatu kejadian atau fenomena pada situasi yang tampak. Bahkan, harus melakukan perenungan dan refleksi atas kemungkinan-kemungkinan yang ada dibalik penampakan itu.

2. Wawancara dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka. Namun, teknik wawancara dapat juga dilakukan dengan memanfaatkan sarana komunikasi lain, misalnya telepon dan internet (Suyanto, 2005).
3. Studi kepustakaan, Yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, laporan penelitian, dan sumber-sumber bacaan lainnya dalam penelitian ini.
4. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.
5. Triangulasi Sumber Data, diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah data (Sugiono, 2015).

3.4 Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2012:244).

Analisa data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melalui proses pengumpulan data menurut Miles dan Humberman (2010:255) dalam Sugiyono (2014), analisa data meliputi:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Setiap telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

c. *Conclusion Drawing / Verification*

Menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian – uraian yang telah penulis utarakan pada bab-bab sebelumnya, maka tibalah saatnya penulis untuk menarik kesimpulan dari penelitian yang dilaksanakan di lapangan serta memberikan beberapa saran yang berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun kesimpulan dari penulis bahwa kinerja pegawai dalam memberikan informasi persyaratan pembuatan kartu keluarga dan mengoperasikan komputer saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik demikian juga dengan janji pegawai dalam memberikan waktu pengambilan sudah ditepati sesuai tanggal yang ditentukan, serta tidak adanya pelayanan berbeda yang diberikan pegawai jika dilihat dari perbedaan antar golongan yang dimiliki masyarakat. Meski masih memiliki beberapa kekurangan dalam melayani masyarakat seperti kurangnya keramah-tamahan, kedisiplinan waktu pelayanan pengurusan kartu keluarga serta kurang memadainya ruangan, sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan seperti kursi, mikrofon, dan AC disetiap loket di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

5.2. Saran

1. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, dan diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan berbagai fasilitas sarana dan prasarana pelayanan seperti fasilitas perluasan ruangan, ruang tunggu, loket, komputer serta aplikasinya yang harus diperbaharui, dan nomor antrian secara

komputerisasi untuk mempermudah memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan dari masyarakat. Pemerintah harus dapat lebih memperhatikan kondisi kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan yang semakin lama semakin sempit dikarenakan bertambah banyaknya setiap masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan

2. Staf Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan seharusnya memberikan pelayanan yang baik dalam pelatihan kepada setiap staf agar terciptanya pelayanan yang baik guna mewujudkan pemerintahan yang baik.
3. Untuk dapat memperluas lahan parkir kendaraan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan sehingga masyarakat yang datang tidak sembarangan memarkir kendaraan di pinggir jalan yang mengakibatkan kemacetan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi)*, Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Badudu J.S dan Zain, Sultan Mohammad (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Buku Himpunan Peraturan Administrasi Kependudukan (2016). Medan: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan
- Kadir, Abdul (2015). *Study Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*, Medan: CV. DHARMA PERSADA – Dharmasraya.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (2016). Medan: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan
- Muda, Indra (2016). *Reformasi Administrasi*, Medan: Medan Area University Press.
- Ratminto, Atik (2010). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti, Fitzsimmons (2004). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bagian Kedua, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suyanto, Bagong (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada.
- Sugiyono (2015). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, Bandung: ALFABETA,CV.
- (2014). *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: ALFABETA,CV.
- Tjiptono,Fandy (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta : Andi Offset

Wibawa, Samodra (2005). *Reformasi administrasi (bunga rampai pemikiran administrasi negara/publik)*, Yogyakarta: Gava Media.

Sumber Lain :

Aritonang Waldy Syahputra. 2004. Kualitas Pelayanan Publik Kartu Keluarga (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Tapanuli Utara). Medan: Repository USU

Gordon B Situmorang. 2015. Penerapan Akuntabilitas dan Transpransi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Medan Selayang Kota Medan). Medan: Repository USU

Sitanggang, Faber Hotman. Peranan Aparatur Pemerintah Pemerintah dalam Pelayanan Publik (Studi tentang Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sei Bamban Kabupaten Serdang Bedagai) diunduh 06 november 2017; 23:54 wib

Wirda Widya Sani. 2011. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kampung Sungai Liput Kecamatan Kejuruan Muda Kabupaten Aceh Tamiang). Medan: Repository USU

<http://disdukcapil.pemkomedan.go.id/kategori/2015/10/KARTU+KELUARGA+DAN+KTP/1.html> diunduh 02 november 2017, 13.47 wib

<http://gietastrory.blogspot.co.id/2011/01/kinerja-pelayanan-publik-pembuatan.html?m=1> diunduh 02 november 2017, 11.53 wib

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan peningkatan mutu pelayanan aparatur kepada masyarakat.

KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 26/KEP/M.PAN/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

KEPMEN PAN NOMOR 81 TAHUN 1993 (penilaian kualitas pelayanan publik)

KEPMENPAN NOMOR 63 TAHUN 2003

NOMOR:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Presiden RI no. 25 tahun 2008 pasal 11 tentang Pencatatan kartu keluarga penduduk WNI

Undang-undang Administrasi Kependudukan No 23 Tahun 2006

Undang-undang Administrasi Kependudukan No 24 Tahun 2013

