

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN  
KARTU KELUARGA (KK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)  
KABUPATEN GAYO LUES**

**TESIS**

**OLEH**

**FURQAN LUTFI  
NPM.231801001**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/5/26

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 (repositori.uma.ac.id)28/5/26

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN  
KARTU KELUARGA (KK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)  
KABUPATEN GAYO LUES**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program  
Pascasarjana Universitas Medan Area



**OLEH**

**FURQAN LUTFI  
NPM.231801001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/5/26

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 (repositori.uma.ac.id)28/5/26

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCA SARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga (KK)  
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)  
Kabupaten Gayo Lues**

**Nama : Furqan Lutfi**

**NPM : 231801001**

**MENYETUJUI**

**Pembimbing I**



**Dr. Adam, MAP**

**Pembimbing II**



**Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP**

**Ketua Program Studi**

**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir, Retna Astuti Kuswardani, MS**

**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 28/5/26

Access From (repositori.uma.ac.id)28/5/26

**Telah diuji pada 01 Agustus 2025**

---

---

**Nama : Furqan Lutfi**

**NPM : 231801001**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Audia Junita, M.Si**

**Sekretaris : Dr. Chairika Nasution, S.AP, MAP**

**Pembimbing I : Dr. Adam, MAP**

**Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP**

**Penguji Tamu : Prof. Drs. Heri Kusmanto, MA, Ph.D**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , Agustus 2025



**Furqan Lutfi**

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

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Furqan Lutfi  
NPM : 2318010001  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

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 :

### **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues**

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 akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan**

**Pada tanggal :**

Yang menyatakan



Furqan Lutfi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat kasih dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan tesis saya yang berjudul Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.1 Tahun 2021, tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Secara Online Jenjang Pendidikan Menengah di SMAN 1 Sunggal. Tesis ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Magister.

Proses penyusunan tesis ini banyak mendapat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Adam, MAP, selaku Pembimbing I yang selalu banyak memberikan bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh sahabat-sahabat saya di kelas C Program Studi Magister Administrasi Publik 2023 Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dengan segala kerendahan hati dan kesadaran akan keterbatasan wawasan dan kemampuan, penulis sampaikan tesis hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.

**Medan, Agustus 2025**

**Penulis**



**Furqan Lutfi**

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN GAYO LUES

**Nama** : Furqan Lutfi  
**NPM** : 231801001  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Adam, MAP  
**Pembimbing II** : Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, MAP

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues adalah salah satu instansi pemerintahan yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik salah satunya yaitu pelayanan penerbitan Kartu Keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan faktor penghambat pelayanan penerbitan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu (a) *tangibility*, (b) *reliability*, (c) *responsiveness*, (d) *assurance* dan (e) *Emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan. Kualitas pelayanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, beberapa aspek kualitas pelayanan publik sudah baik, terutama dalam penampilan petugas serta keramahan petugas, namun masih ada area yang perlu perhatian seperti fasilitas fisik dan kelengkapan komunikasi. Pelayanan penerbitan umumnya berjalan baik dari segi akurasi informasi dan ketepatan waktu, meskipun ada ruang untuk peningkatan. Daya tanggap petugas baik dengan proses yang lancer namun perlu perhatian terkait kecepatan respons. Tingkat keamanan, kompetensi petugas, dan kepercayaan yang masih cukup rendah sehingga perlu peningkatan terutama dalam transparansi petugas. Empati petugas meningkatkan kepuasan warga dan kepercayaan mereka terhadap Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues. Faktor penghambat pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yaitu fasilitas penunjang belum memadai sehingga menghambat petugas memberikan pelayanan dan hambatan teknis yaitu gangguan server pusat Kemendagri dan jaringan listrik yang tidak stabil.

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

## ABSTRACT

### **ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY IN PROCESSING FAMILY CARDS (KK) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE (DISDUKCAPIL) OF GAYO LUES REGENCY**

**Name** : Furqan Lutfi  
**NPM** : 231801001  
**Study Program** : Master of Public Administration  
**Supervisor I** : Dr. Adam, MAP  
**Supervisor II** : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

*The Population and Civil Registration Service (DISDUKCAPIL) of Gayo Lues Regency is one of the government agencies responsible for organizing public services, including the issuance of Family Cards. This study aims to determine the quality and inhibiting factors of the Family Card issuance service at the Population and Civil Registration Service of Gayo Lues Regency. This study uses a qualitative descriptive approach. This study uses the theory of service quality according to Zeithaml, namely (a) tangibility, (b) reliability, (c) responsiveness, (d) assurance, and (e) Empathy. The results of the study show, the quality of Family Card services at the Population and Civil Registration Service of Gayo Lues Regency, several aspects of the quality of public services are good, especially in the appearance of officers and the friendliness of officers, but there are still areas that need attention such as physical facilities and completeness of communication. The issuance service generally runs well in terms of information accuracy and timeliness, although there is room for improvement. The responsiveness of officers is good with a smooth process but attention is needed regarding the speed of response. The level of security, officer competence, and trust are still quite low so improvements are needed, especially in officer transparency. Empathy of officers increases citizen satisfaction and their trust in the Population and Civil Registration Office of Gayo Lues Regency. Inhibiting factors for family card-making services at the Population and Civil Registration Office of Gayo Lues Regency are inadequate supporting facilities that hinder officers from providing services and technical obstacles, namely disruption of the Ministry of Home Affairs' central server and unstable electricity network.*

**Keywords:** *Quality, Public Services, Family Cards*

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	8
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 Pengertian Analisis</b> .....	10
<b>2.3 Pelayanan Publik</b> .....	12
<b>2.4 Kualitas Pelayanan Publik</b> .....	15
<b>2.5 Administrasi Kependudukan</b> .....	21
<b>2.6 Penerbitan Kartu Keluarga (KK)</b> .....	22
<b>2.7 Penelitian Terdahulu</b> .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
<b>3.1 Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....	37
<b>3.2 Jenis Penelitian</b> .....	37

<b>3.3 Sumber Data</b> .....	38
<b>3.4 Informan Penelitian</b> .....	39
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	40
<b>3.6 Definisi Konsep dan Operasional</b> .....	43
<b>3.7 Teknik Analisis Data</b> .....	45
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian</b> .....	48
<b>4.1.1 Visi dan Misi</b> .....	48
<b>4.1.2 Produk Layanan</b> .....	48
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	51
<b>4.3 Pembahasan Penelitian</b> .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>107</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	107
<b>5.2 Saran</b> .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>115</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis Data..... 46



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pemerintah daerah bertanggung jawab dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri berdasarkan asas otonomi juga tugas pembantuan. Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, pertama sebagai agen pembangunan, kedua pemberdayaan masyarakat dan yang ketiga sebagai pelayan masyarakat. Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah bentuk peran pemerintah dalam mewujudkan dan melaksanakan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintah dalam hal ini yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua bidang pemerintahan. Kebutuhan akan pelayanan ini tentunya harus diimbangi dengan pelaksanaan pelayanan yang baik dari pemerintah khususnya instansi yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan agar sesuai dengan harapan maupun keinginan masyarakat (Dilapanga & Mantiri, 2020).

Pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan penanda dalam evaluasi kinerja pemerintahan, antara pemerintah pusat ataupun tingkatan wilayah

penyelenggaraan. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dikatakan baik apabila berorientasi untuk kepentingan masyarakat. Undang – Undang Nomor 25 Tahun (2009) tentang Pelayanan Publik menyatakan jika pelayanan publik merupakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang cocok dan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi tiap masyarakat serta penduduk atas benda, jasa ataupun yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti administrasi.

Pemerintah daerah selalu berupaya untuk meningkatkan tingkat pelayanan publik sejalan dengan UU No. 22 Tahun 1999, yang kemudian hal yang kerap kali menjadi perhatian ialah perihal ranah pelayanan publik (*public services*), khususnya perihal tingkat layanan yang diberikan oleh perwakilan pemerintah kepada masyarakat luas. Masyarakat mengharapkan pemerintah selaku penyedia layanan bisa memberikan layanan yang prima. Apalagi jaman otonomi daerah, di mana aparat pemerintah terus didorong untuk meningkatkan standar pelayanan dan mampu memenuhi harapan masyarakat yang terus meningkat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik berbasis masyarakat, sudah sewajarnya pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, bertanggung jawab dan gigih dalam upaya memberikan layanan terbaik. Masyarakat akan merasakan layanan yang diberikan sudah baik jika lembaga penyedia layanan jasa dapat melayani dengan baik dan profesional dengan standar pelayanan yang berkualitas, prosedur yang baik, lingkungan yang aman, lancar, dan tertib, serta dapat diprediksinya tarif atas pelayanan yang diberikan. Ketika pelanggan

mendapatkan bantuan yang kompeten dari penyedia layanan, mereka akan merasa puas. Tidak diragukan lagi masyarakat akan menggunakan kembali layanan tersebut jika mereka merasa puas dengan layanan yang ditawarkan.

Beberapa pakar dan ahli teori administrasi mengatakan, selain pemberdayaan dan pembangunan, peran pemerintah harus dipusatkan pada upaya peningkatan pelayanan masyarakat. Sebagaimana disyaratkan oleh undang-undang, pemerintah memainkan peran penting dalam menyediakan semua penduduknya dengan layanan publik berkualitas tinggi. Pelayanan publik ialah sebagai berikut: Pelayanan publik ialah suatu tindakan, atau rangkaian aktivitas yang berkaitan, yang dilakukan dalam rangka penyediaan barang, jasa, dan/atau dukungan administratif kepada seluruh warga negara dan penduduk sejalan dengan persyaratan perundang-undangan. Pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 perihal Pelayanan Publik memuat istilah ini.

Kualitas pelayanan ialah faktor terpenting bagi semua lembaga pemerintahan dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin keberlangsungan organisasi itu sendiri. Namun kualitas pelayanan publik akan melahirkan polemik yang terus menjadi sorotan pemerintah dan terutama masyarakat. Hal ini kemudian dipertegas dalam ayat 7 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, jika standar pelayanan merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan serta acuan evaluasi mutu pelayanan selaku kewajiban serta janji yang diberikan penyelenggara kepada warga dalam rangka pelayanan yang bermutu, kilat, gampang, terjangkau, serta terukur.

Namun kualitas pelayanan publik akan menjadi polemik yang terus menjadi sorotan pemerintah dan terutama masyarakat. Kondisi ini terjadi karena pelayanan publik yang bertumpu pada kepuasan masyarakat masih jauh dari harapan. Meskipun sejak tahun 2004 telah secara resmi di canangkan sebagai tahun pelayanan publik, tetapi sejauh mana komitmen pemerintah dan harapan masyarakat dapat terealisasi masih dipertanyakan. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu permasalahan yang dikaitkan dengan birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun (2013), administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Didalam UU yang sama pasal 87 A disebutkan bahwa pendanaan dan

penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan yang meliputi kegiatan fisik dan non fisik, baik di provinsi maupun di kabupaten/kota dianggarkan dalam anggaran pendapatan belanja Negara.

Pembuatan kartu keluarga (KK) merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Pengurusan KK sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki KK sebagai data kependudukan. Secara prinsipnya, Kartu Keluarga memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi KK ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada KK dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. KK sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam pengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan Masyarakat. Penerbitan kartu keluarga juga tertuang dalam Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues ialah salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pelayanan publik di Kabupaten Gayo Lues. Akan tetapi yang ingin saya bahas adalah dibidang kependudukan yaitu pembuatan Kartu Keluarga. Tentunya seluruh keluarga yang tercatat sebagai warga Kabupaten Gayo Lues wajib dibuatkan Kartu Keluarga (KK).

Kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues menjadi relevan dalam konteks upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Gayo Lues. Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, termasuk di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues terutama yang terkait dengan masalah layanan penerbitan KK. Di sisi lain, masyarakat sebagai penerima langsung pelayanan publik memiliki harapan dan kebutuhan yang beragam terhadap kantor Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues sebagai lembaga pemerintahan. Harapan akan pelayanan penerbitan KK yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas menjadi dorongan bagi Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik disdukcapil Kabupaten Gayo Lues diharapkan agar bisa memberikan pelayanan prima. Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2020:38), lima kriteria *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)

Berdasarkan hasil observasi awal ada beberapa permasalahan dalam proses pelayanan penerbitan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues yang pertama yaitu kurangnya anggaran terhadap pelaksanaan pelayanan Adminduk Disdukcapil Gayo Lues sehingga mengakibatkan tidak terpenuhinya fasilitas maupun sarana yang disediakan oleh Disdukcapil dalam melakukan proses pelayanan, gangguan koneksi jaringan yang sering

terjadi mengakibatkan pelayanan KK menjadi tidak efektif. Kurangnya fasilitas dan sarana pendukung, Permasalahan yang selanjutnya yaitu responsiveness atau daya tanggap, keterbatasan operator yang menghambat proses pembuatan KK serta yang terakhir mengenai ketepatan waktu, yaitu pelayanan pembuatan KK sering mengalami keterlambatan karena hambatan beberapa hal di atas.

Berdasarkan hasil observasi ternyata masih terdapat sederet permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). yang terjadi di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues. Mengingat pentingnya peran KK bagi masyarakat, sudah menjadi kewajiban bagi Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues sebagai instansi yang bertanggung jawab pada administrasi kependudukan, agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas diberikan kepada masyarakat, maka dapat membuat masyarakat lebih tertarik untuk mengurus administrasi kependudukan serta menjaga keakuratan data kependudukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul: Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pembuatan kartu keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan publik pembuatan kartu keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pembuatan kartu keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan publik pembuatan kartu keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gayo Lues.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan kepada penulis mengenai analisis pembuatan kartu keluarga (KK).
2. Bagi Pemerintah  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).
3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi civitas akademika.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Analisis

Hasan dkk (2022), mendefinisikan analisis sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dalam definisi lain, analisis adalah proses menyadari sesuatu dengan teliti dan hati-hati, atau menggunakan data dan metode statistik untuk memahami atau menjelaskan hal tersebut. Definisi ini merupakan rumusan umum tentang analisis (Hasan, 2022).

Menurut Sugiyono (2015), Analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antarbagian, serta hubungannya dengan keseluruhan (Sugiyono, 2015). Menurut Aan Komariah dan Djama'an Satori (2014), Definisi Analisis adalah usaha untuk mengurai suatu masalah menjadi bagian-bagian. Sehingga, susunan tersebut tampak jelas dan kemudian bisa ditangkap maknanya atau dimengerti duduk perkaranya (Aan Komariah dan Djama'an Satori, 2014).

#### 2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik

oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan



tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan (Wibowati Ida, 2020)

Pelayanan (*service*) menurut *American Market Association*, seperti yang dikutip oleh Donald (1991) dalam Hardiansyah (2011:10) “Bahwa Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Lovelock (1991) dalam Hardiansyah (2011:10) “*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan teori di atas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang tidak berwujud dan tidak memiliki bentuk yang mana keadaannya menyesuaikan dengan keadaan proses pelayanan dimana dalam prosesnya dapat diterima serta dirasa oleh seseorang yang sedang menerima pelayanan (Hardiyansyah, 2011).

### 2.3 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia, Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk

memenuhi pelayanan hukum dan kebutuhan hukum seluruh warga negara dan penduduk atas pelayanan, barang, dan/atau jasa pemerintah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Instrumen Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat dan penyedia pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Arman, 2021).

Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.”

Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela (2006:5) adalah “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan Sinambela (2006:5) sendiri menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan oleh penyelenggara negara”.

Ibrahim (2008:19) mengemukakan secara ringkas hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum (Pelayanan oleh Pemerintah atau Pemerintah kepada masyarakat luas), antara lain:

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan dibidang pelayanan umum.
- b. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Fungsi utama yang harus dilakukan dalam pelayanan masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dan salah satunya adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya banyak bersinggungan dengan hak sipil atau perdata penduduk.

Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No.25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggara memiliki hak: Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, Melakukan kerjasama, Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggara berkewajiban: Menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

## 2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat (Dwiyanto, 2005)

Sinambella (2006:6) mengemukakan kualitas pelayanan publik secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari beberapa aspek yaitu:

a. Transparansi

Berupa pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan serta memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Berupa bentuk pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi baik dari aspek apapun terkhusus suku, ras, agama, golongan dan status sosial dan lain-lain.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban sebuah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2006).

Sektor publik mendapatkan tantangan besar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan disektor publik untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat efisien dan efektif. Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52) mengemukakan 5 (lima) prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Realiabile* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness*, rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, prilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Berdasarkan indikator diatas maka pelayanan yang dilakukan pemerintah harus mudah dipahami oleh masyarakat dan dapat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan yang dilakukan harus dapat dipercaya, dan bisa memberikan jaminan kepada masyarakat berupa

perhatian yang lebih. Wujud pelayanan publik yang dilakukan harus sesuai dengan standar pelayanan guna menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Terpenuhinya tuntutan akan mendapatkan respon positif dari masyarakat tersebut. Jika masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak efisien. Maka dari itu, pemerintah mulai meningkatkan kualitas pelayanan, melalui peningkatan sumber daya manusianya karena manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam menentukan baik buruknya suatu pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Tjiptono, 2004) terdapat lima indikator pokok kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangibility*, Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*, Merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
3. *Responsiveness*, Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance*, Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy*, Kesiediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepadamasing-masing pelanggan

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (Tjiptono, 2011) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

3. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :

a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.

b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

d. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

4. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu Perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

## 2.5 Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi, baik untuk kepentingan intern disebut ekstern (Kamaruddin, 2016). Menurut Alemina Henuk, (2020) Administrasi secara etimologis administrasi berasal dari bahasa Yunani “administrare” yang artinya melayani dan membantu. Secara umum, sistem administrasi memiliki peran penting untuk membantu sebuah data informasi yang terkait dalam atau data yang diperlukan (Alemina, 2020).

Dalam pasal 1 Undang - Undang No.24 Tahun 2013 administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas Dokumen Kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan

memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali.

Fungsi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional.
2. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
5. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang di alami oleh Penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka perlu adanya pengaturan Administrasi Kependudukan.

## **2.6 Penerbitan Kartu Keluarga (KK)**

Dokumen Kependudukan merupakan Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti

otentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendataan penduduk rentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang dianggap perlu dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (Ronsumbre, 2024).

Kartu keluarga merupakan catatan ontetik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berwenang berupa catatan resmi tentang susunan pada satu keluarga yang diantaranya nama anggota keluarga, status, pekerjaan tanggal kelahiran dan hubungan antara anggota keluarga yang ada didalamnya yang dilegalkan dengan memberikan tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan memperoleh status keluarga.

Peraturan Presiden RI No. 96 Tahun (2018) menyebutkan Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Pencatatan Kartu Keluarga penduduk WNI dimaksud dalam peraturan Presiden RI No. 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

sebagaimana dimaksud dalam Pasal (10) ayat (1) dan ayat (2) penerbitan kartu keluarga:

1. Penerbitan KK bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing terdiri atas:
  - a. penerbitan KK baru;
  - b. penerbitan KK karena perubahan data; dan
  - c. penerbitan KK karena hilang atau rusak.
2. Penduduk Orang Asing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan:
  - a. Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap;
  - b. Penduduk Orang Asing yang telah memperoleh kewarganegaraan Republik Indonesia; dan
  - c. Penduduk Orang Asing yang memiliki anak berkewarganegaraan ganda yang telah memilih kewarganegaraan Republik Indonesia.

Penerbitan KK baru bagi WNI diatur dalam pasal 11 ayat (1) akan diterbitkan jika sudah memenuhi persyaratan:

- a. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;
- b. surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- c. surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah;
- d. surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; dan

e. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.

Penerbitan KK baru bagi Warga Negara Asing (WNA) diatur dalam pasal 11 ayat (2) akan diterbitkan jika sudah memenuhi persyaratan:

- a. izin tinggal tetap;
- b. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain; dan
- c. surat keterangan pindah bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Ada pula Perubahan KK karena perubahan data sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 harus memenuhi persyaratan:

- a. KK lama; dan
- b. surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.

Adapula Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi WNI sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (1) harus memenuhi persyaratan:

- a. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; dan
- b. KTP-e1

Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi Penduduk Orang Asing sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (2) harus memenuhi persyaratan:

- a. surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak;
- b. kartu izin tinggal tetap; dan
- c. KTP-e1.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

1. Reza Miraida (2024) dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KK (Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KK di Kota Lhokseumawe masih belum optimal. Faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan ialah tenaga kerja yang terbatas dan fasilitas penunjang belum memadai sehingga menghambat petugas memberikan pelayanan, hambatan teknis yaitu gangguan server pusat Kemendagri dan jaringan listrik yang tidak stabil, tenaga kerja bagian administrasi database kependudukan yang mengelola SIAK berjumlah sedikit dan tidak sebanding dengan yang mengajukan berkas sehingga pelayanan tidak optimal.
2. Ulfah Maftuchah dkk, (2024) dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang secara keseluruhan sudah cukup baik. Namun, ada beberapa permasalahan yakni Kesiapan dalam memberikan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang masih kurang maksimal karena masih sering terjadi keterlambatan para pegawai datang ke kantor dan untuk waktu istirahat yang setiap harinya masih terlambat. Kemudian empati masih belum maksimal untuk nilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, dimana kategori yang harus diberikan yaitu sikap dan sifat yang sopan dan ramah kepada masyarakat terutama yang berada di loket masih sangat minim dimana petugas loket yang langsung berhadapan dengan masyarakat.

3. Martilia Sari Puspa, dkk (2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”. Penelitian ini menyatakan hal yang paling utama faktor penghambat proses pembuatan Kartu Keluarga adalah dikarenakan oleh jaringan. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berada pada rentang 30%-39% dengan persentase 39%, yang berarti Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tergolong kepada kategori “Cukup Setuju”.
4. Ririn Yulianti, dkk (2022) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Memberikan Hak Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat (Study Pada Kantor Kecamatan Cidolog, Kabupaten Ciamis”.

Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan sudah cukup baik. Namun, hambatan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) lebih banyak disebabkan faktor teknis (jaringan internet dan listrik), upaya untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara melakukan koordinasi dengan pihak terkait.

5. Megawati (2018) dengan judul “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan cukup baik tetapi terdapat kekurangan pada fasilitas seperti kursi ruang tunggu yang menyebabkan pengguna layanan harus berdiri ketika menunggu giliran antrian.
6. Panjaitan (2024) Studi yang dilakukan oleh Panjaitan (2024) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman" bertujuan untuk mengevaluasi mutu layanan BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, di mana penulis menjelaskan situasi terkait penyelenggaraan layanan BPJS Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Sleman sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan unggul dalam reformasi administrasi. Berdasarkan analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa mutu layanan di BPJS Ketenagakerjaan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman 10 masih belum mencapai tingkat optimal, terutama terkait

dengan komitmen pegawai dan keterbatasan ruang pelayanan yang ada (Panjaitan, 2024).

7. Ashari dan Sallu (2023) Penelitian yang dilakukan oleh Ashari dan Sufikar Sallu (2023) yang berjudul “Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”. Penelitian bertujuan untuk menemukan dan mengembangkan konsep layanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang memberikan gambaran menyeluruh tentang permasalahan kualitas layanan publik di instansi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. Dengan menerapkan digitalisasi, diharapkan proses pengurusan dokumen bagi masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan menjadi lebih mudah, sehingga kualitas layanan publik dapat ditingkatkan secara menyeluruh (Ashari and Sallu, 2023).
8. Marni (2023) Penelitian yang dilakukan oleh Marni (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana kualitas layanan publik, responsivitas, dan kedisiplinan pegawai memengaruhi kepuasan 11 masyarakat di wilayah tersebut. Dalam penelitian ini, sebanyak 100 responden dipilih secara acak dari Kantor Desa Bojong, Klapanunggal, Bogor. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan

publik, responsivitas, dan kedisiplinan pegawai secara signifikan berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Bojong, Klapanunggal, Bogor (Marni, 2023).

9. Marwiyah, Busthomi, Septian (2023) Penelitian yang dilakukan oleh Siti Marwiyah, Ach. Noor Busthomi, Erik Dwi Septian (2023) berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Study Kasus Pada Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)”. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi pedoman bagi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa daerah telah mencoba mengadopsi aturan yang ada dengan mengembangkan ide-ide inovatif seperti konsep smart city dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di UPKP2 Kabupaten Probolinggo dan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan dalam pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang melibatkan pihak UPKP2 serta masyarakat sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo sudah memuaskan, terbukti dengan tingkat penyelesaian aduan mencapai 95% dari total 551 laporan yang masuk ke UPKP2 Kabupaten Probolinggo. Adanya kendala dalam akses masyarakat karena minimnya informasi, kurangnya penyebaran informasi mengenai UPKP2 melalui 12 media, serta perlunya sinergi antara UPKP2 dan masyarakat untuk menggali aspirasi, menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja unit tersebut. Kerjasama antara

UPKP2 dan pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo juga menjadi hal yang krusial, di mana aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat akan menjadi masukan bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait guna perbaikan pelayanan yang lebih baik (Marwiyah, Busthomi and Dwi Septian, 2023).

10. Sakir dan Almahdali (2023) Penelitian yang dilakukan oleh A. Sakir, Humairah Almahdali (2023) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Buloa Kota Makassar”. Pentingnya memperhatikan mutu pelayanan kepada masyarakat tidak bisa diabaikan, karena pelayanan yang baik merupakan pondasi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang kemudian berpengaruh pada kemajuan masyarakat secara keseluruhan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama untuk membandingkan antara yang diharapkan dengan yang diterima oleh masyarakat. Adanya Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu (PATEN) di kelurahan membuktikan komitmen untuk menyediakan layanan yang efisien, dengan proses yang terpusat mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen di satu tempat. Metode penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini, yang bertujuan untuk memahami karakteristik variabel-variabel yang ada tanpa melakukan perbandingan atau korelasi di antara mereka. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Buloa, Kecamatan Tallo, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi 13 Selatan, yang dipilih karena telah menerapkan kebijakan pelayanan administrasi yang terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya PATEN terjadi peningkatan

kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Buloa, Kecamatan Tallo, Kota Makassar (Sakir and Almahdali, 2023).

11. Sunawar, Ikhwana, dan Ekawati (2023) Penelitian yang dilakukan oleh Sunawar, Hablil Ikhwana, Yuni Andri Ekawati (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kantor Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Kepuasan Masyarakatnya Ditinjau Dari Aspek Kinerja Pelayanan Prima”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari mutu layanan publik yang diberikan oleh staf Kantor Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai terhadap kepuasan warga. Aspek-aspek yang diteliti meliputi kapabilitas, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, mutu layanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama dari segi kapabilitas, perhatian, dan tanggung jawab secara individu. Namun, sikap, penampilan, dan tindakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sekitar 57,7% dari kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang diteliti, sementara 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Dari hasil ini, disarankan agar Kantor Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai meningkatkan mutu layanan, khususnya dalam hal sikap, penampilan, dan tindakan yang belum mempengaruhi kepuasan warga. Selain itu, 14 partisipasi serta masukan konstruktif dari masyarakat sangat diharapkan untuk membantu

perbaikan layanan publik di kantor tersebut (Sunawar, Ikhwana and Ekawati, 2023).

12. Fahmi, Dewi, Wulandari, Akhni (2023) Penelitian yang dilakukan oleh Amar Khoerul Fahmi, Walentyna Mustika Dewi, C. Wulandari, Ghaziah Nurika Akhni (2023) berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan baru tentang pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi kualitas layanan publik yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dua kontradiksi, yaitu penyedia layanan menilai dimensi kehandalan, responsif, jaminan, dan empati baik, sementara penerima layanan menilai dimensi bukti fisik, responsif, jaminan, dan empati tidak baik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengukuran alternatif kepuasan masyarakat di lembaga layanan publik lainnya (Khoerul Fahmi et al., 2023).

13. Kusroh Lailiyah (2023) Penelitian yang dilakukan oleh Kusroh Lailiyah (2023) yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Kabupaten Batang 15 Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR”. Penelitian ini bertujuan untuk

mengevaluasi implementasi aplikasi SP4N-LAPOR di Pemerintah Daerah Kabupaten Batang dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan publik di wilayah tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif berdasarkan tinjauan literatur sebagai dasar analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi aplikasi LAPOR! Bupati dengan aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Batang telah dilaksanakan dengan efektif. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini mencapai 75,7% pada tahun 2020. Aplikasi LAPOR! Bupati diperkenalkan untuk mempercepat penanganan pengaduan layanan publik. Proses pengaduan menjadi lebih mudah karena masyarakat dapat melaporkan masalah dari jarak jauh melalui berbagai saluran, seperti SMS ke 1708, portal batangkab.go.id, aplikasi seluler, dan Twitter dengan tagar #LAPOR1708. Penyelesaian pengaduan juga dilakukan dengan cepat, yaitu dalam waktu maksimal 7 hari kerja. Dengan adanya aplikasi LAPOR! Bupati, Pemerintah Kabupaten Batang mampu meningkatkan kualitas layanan publik dengan menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Lailiyah, 2023).

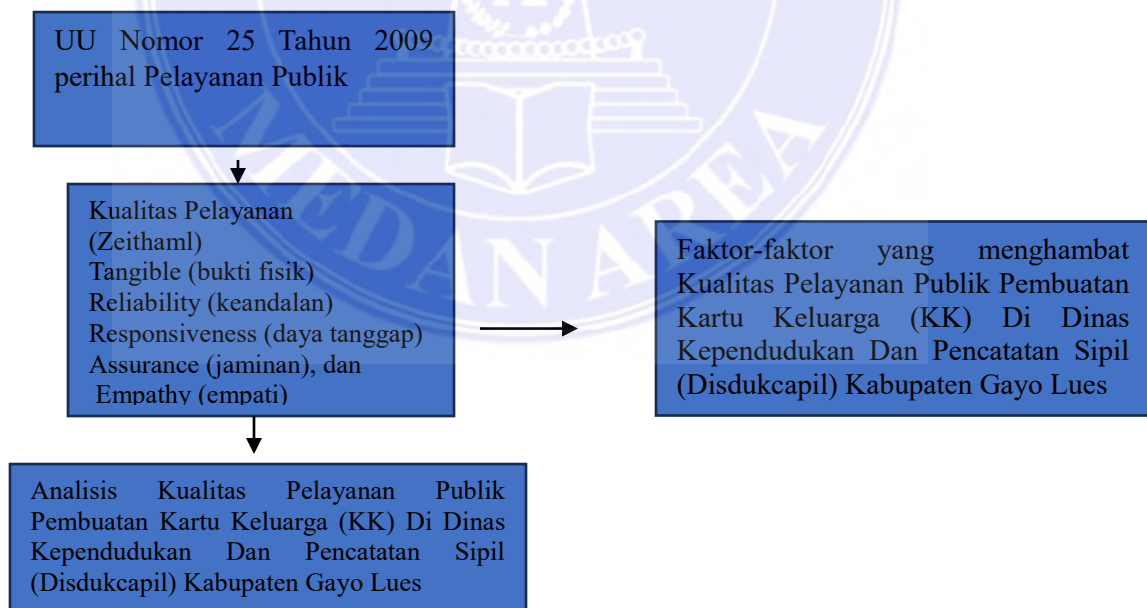
14. Laksana, Meirinawati (2023) Penelitian yang dilakukan oleh Bagus Tri Setia Laksana, Meirinawati (2023) berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Sumpetersari Kabupaten Jember”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguraikan mutu layanan publik di bidang Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Sumpetersari Kabupaten Jember. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif

kualitatif. Teori yang dijadikan dasar adalah konsep kualitas layanan menurut Philip Kotler, yang mencakup lima aspek yaitu bukti fisik (tangibles), empati (empathy), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan di Poli Umum Puskesmas Kecamatan Summersari Kabupaten Jember mencapai standar yang baik. Aspek-aspek seperti empati, reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan telah dinilai sangat baik dan berkualitas. Namun, dari segi bukti fisik, masih terdapat keterbatasan, khususnya dalam hal ruang yang sempit di beberapa bagian Poli Umum yang mengharuskan penggunaan ruang unit gawat darurat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Laksana and Meirinawati, 2023).

15. Yuhana, Budhiartie, Nuriyatman (2022) Penelitian yang dilakukan oleh Ersu Yuhana, Arrie Budhiartie, Eko Nuriyatman (2022) berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Jambi”. Tujuan penelitian untuk menjelaskan mengenai kualitas layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi dalam konteks pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan Yuridis Empiris dengan menggunakan data primer dan sekunder, serta menerapkan analisis deskriptif. Penulisan ini dipicu oleh keberadaan banyak layanan yang belum optimal dan adanya penyimpangan baik dari petugas maupun masyarakat dalam proses tersebut. Meskipun pemerintah telah menetapkan peraturan terkait prosedur yang harus diikuti oleh semua pihak, namun masalah tersebut masih belum teratasi. Beberapa masalah

tersebut disebabkan oleh kurangnya pengawasan, kurangnya ketatnya sistem pengendalian kinerja petugas, dan faktor lainnya. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan meningkatkan peran pemerintah dalam mengawasi pelayanan publik terkait pembuatan Surat Izin Mengemudi, serta menerapkan prinsip transparansi agar proses dan prosedur layanan tersebut dapat diketahui oleh masyarakat secara luas (Yuhana, Budhiartie, Nuriyatman, 2022).

## 2.8 Kerangka Pikir Penelitian



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues. Yang beralamat di Jln. Kol Muhammadin, Kp Jawa, Blangkejeren, Kabupaten Gayo Lues, Aceh 24653. Waktu penelitian ini dilakukan Februari sampai selesai.

#### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak (Sugiyono, 2019).

Menurut Rachman dkk (2024), Sejumlah teknik pengumpulan data digunakan dalam metode kualitatif, di antaranya adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pandangan dan pemahaman yang mendalam dari narasumber,

sementara observasi partisipatif memungkinkan mereka untuk menggali konteks secara langsung. Analisis dokumen membantu dalam memahami latar belakang dan konteks data yang telah ada (Rachman et al, 2024). Karena data yang diambil dalam penelitian ini berupa wawancara, maka jenis penelitian ini termasuk deskriptif kualitatif, artinya data yang diperoleh tidak berupa data numerik melainkan berupa data hasil wawancara mengenai pelayanan umum di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues yang berasal dari narasumber langsung, data hasil observasi dilapangan, dokumen mengenai pelayanan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, catatan peneliti serta dokumen pendukung resmi lainnya.

### 3.3 Sumber Data

Menurut Abdussamad (2021), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hal ini didukung oleh Sugiyono (2017), Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data lazimnya menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Juga tidak diabaikan kemungkinan menggunakan sumber- sumber non-manusia (*non-human source of information*), seperti dokumen, dan rekaman (*record*) yang tersedia. Pelaksanaan pengumpulan data ini juga melibatkan berbagai aktivitas pendukung lainnya, seperti menciptakan rapport, pemilihan informan, pencatatan data/informasi hasil pengumpulan data (Sugiyono, 2017).

Berikut sumber data utama penelitian kualitatif, yaitu :

a. Sumber data Primer

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87), data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu informasi dari narasumber. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang peneliti dapatkan dari lokasi penelitian yang berupa observasi dan wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.

b. Sumber data sekunder

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87), data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data yang peneliti dapatkan catatan atau laporan harian, database internal serta dokumentasi.

### 3.4 Informan Penelitian

Tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk menarik kesimpulan yang luas dari hasil-hasilnya. Ada tiga macam informan penelitian, menurut Bagong Suyatno (2010: 172): a. Informan kunci yakni mereka yang memiliki pengetahuan tentang dan memiliki akses ke berbagai data fundamental, b.informan utama ialah mereka yang berpartisipasi aktif dalam interaksi sosial yang diteliti, c. Informan tambahan yaitu mereka yang dapat menawarkan data meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang dipelajari.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan kunci sebanyak 1 orang yaitu :

- a. Hasanuddin, SSTP., M.Si (Kepala Dinas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues)

Dan penelitian ini menggunakan informan utama sebanyak 3 orang, yaitu :

- a. Selamat, S.Pd (Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues)
- b. Kamisin, SE (Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues)
- c. Roni Kusmadi, S.E pegawai pelayanan KK (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues).

Dan menggunakan informan tambahan sebanyak 5 orang, yaitu :

- a. Masyarakat yang menggunakan layanan penerbitan kartu keluarga (KK)

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi (Sugiono, 2017). Hal ini diperkuat oleh Rachman dkk (2024), Sejumlah teknik pengumpulan data digunakan dalam metode kualitatif, di antaranya adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pandangan dan pemahaman yang mendalam dari narasumber, sementara observasi partisipatif memungkinkan mereka untuk menggali konteks

secara langsung. Analisis dokumen membantu dalam memahami latar belakang dan konteks data yang telah ada.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada tiga, yaitu:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Rachmawati, 2017).

Menurut Abdussamad dkk, (2021) Wawancara atau *interview* adalah bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti. Tujuan wawancara ialah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak peneliti ketahui melalui observasi.

b. Observasi

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kelas yang meliputi pengamatan kondisi interaksi pembelajaran, tingkah laku anak dan

interaksi anak dan kelompoknya. Pengamatan dapat dilakukan secara bebas dan terstruktur. Alat yang bisa digunakan dalam pengamatan adalah lembar pengamatan, ceklis, catatan kejadian dan lain-lain (Wijaya, 2018).

Menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan. Fungsi observasi secara lebih rinci terdiri dari deskripsi, mengisi, dan memberikan data yang dapat digeneralisasikan. Observasi dilakukan peneliti secara langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dengan mengamati secara langsung pelayanan pegawai dalam proses penerbitan KK, interaksi pegawai dengan pengguna layanan penerbitan KK, mengamati fasilitas pelayanan penerbitan KK dan hal lainnya yang berkaitan dengan pelayanan KK.

### c. Dokumentasi

Pengertian dari kata dokumen menurut Moleong, (2021) seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian, yaitu pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan tertulis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua, diperuntukan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi, dan lainnya. Lebih lanjut, Datuk, (2019) menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang berupa tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

Harahap, (2020) menjelaskan istilah dokumen dalam tiga pengertian, pertama dalam arti luas, yaitu yang meliputi semua sumber, baik sumber tertulis maupun lisan; kedua dalam arti sempit, yaitu yang meliputi semua sumber tertulis saja; ketiga dalam arti spesifik, yaitu hanya yang meliputi surat-surat resmi dan surat-surat Negara, seperti surat perjanjian, undang-undang konsesi, hibah dan sebagainya. Dari berbagai pengertian di atas, maka dapat ditarik benang merahnya bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semua itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

### **3.6 Definisi Konsep dan Operasional**

#### **3.6.1 Definisi Konsep**

Definisi konsep merupakan komponen penelitian yang menjelaskan karakteristik subjek yang diselidiki. Definisi konseptual berikut diusulkan berdasarkan landasan teoritis yang diuraikan di atas:

- a. KBBI (kamus besar bahasa Indonesia) mendefinisikan analisis sebagai pemeriksaan terhadap suatu peristiwa (tulisan, perbuatan, dll) untuk memastikan keadaan (sebab, situasi) yang sesungguhnya.
- b. Pelayanan ialah suatu kegiatan yang dirasakan melalui interaksi dari pengguna layanan dan penyedia layanan, yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa lembaga atau organisasi.
- c. Pelayanan publik adalah pelayanan oleh birokrasi pemerintahan kepada warga Negara dalam bentuk jasa ataupun barang guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang bertujuan mensejahterakan masyarakat tersebut.

d. Kualitas pelayanan ialah kapasitas aparat dalam suatu instansi pemerintah guna memberikan pelayanan yang baik dan bermutu tinggi kepada pengguna jasa, sesama pegawai, dan pimpinan disebut dengan service quality.

e. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga yang dibuat dengan mengikuti prosedur yang dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

### 3.6.2 Definisi Operasional

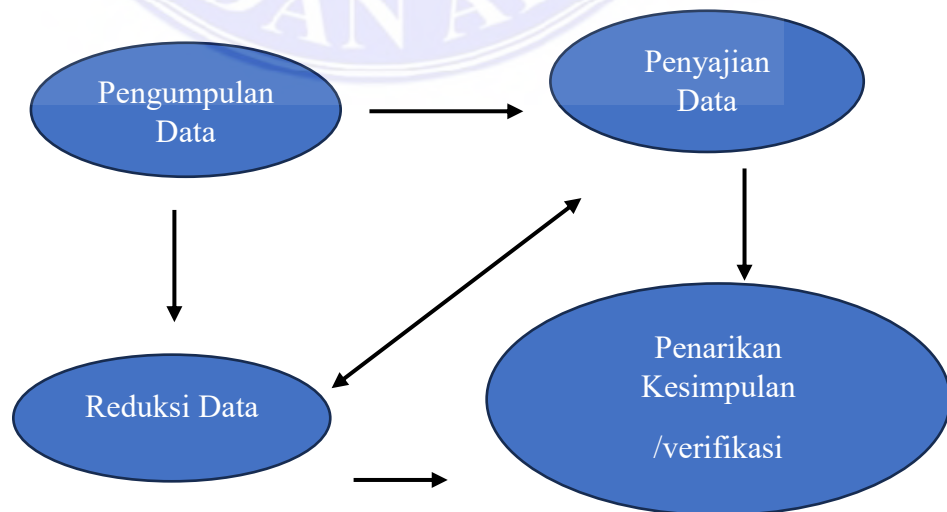
Agar konsep data biasa diteliti secara empiris, terlebih dahulu harus dioperasionalkan, atau diubah menjadi sesuatu yang bernilai. Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2018:57).

- a. Tangible, seperti infrastruktur fisik, mesin, staf, dan jalur komunikasi.
- b. Keandalan, atau kapasitas untuk memenuhi janji dengan cepat, tepat, dan memadai.
- c. Responsiveness mengacu pada kemauan aparat dalam membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat.
- d. Tidak adanya bahaya, risiko, atau ketidakpastian serta kepercayaan pada pengetahuan, kompetensi, kesopanan

- e. Empati, yang mencakup memudahkan konsumen untuk membangun hubungan, memberikan layanan pelanggan yang sangat baik, memperhatikan mereka, dan memahami kebutuhan mereka.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam (Hardani, 2020), berpendapat analisis kualitatif ialah data yang dikumpulkan berupa kata. Meskipun data dapat dihasilkan dengan berbagai metode, seperti melalui observasi dan wawancara, kemudian diolah dengan cara merekam, merekam, dan mengetik, analisis kualitatif masih mengandalkan kata-kata yang sering terstruktur dalam teks yang diperbesar. Berdasarkan temuan penelitian deskriptif kualitatif, dimungkinkan untuk menyajikan penjelasan yang rinci, metodis, dan akurat tentang masalah yang telah disorot dan dirumuskan. Huberman dan Miles menyarankan paradigma interaktif untuk analisis data. Miles dan Huberman dalam Hardani dkk (2020:163), menyatakan bahwa terbagi menjadi tiga aliran kegiatan yang berlangsung pada waktu yang sama. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan empat jalur tersebut.



Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis Data

Sumber : Huberman dan Miles dalam Hardani dkk, (2020:153)

Dalam model interaktif, ada empat jenis prosedur pengumpulan dan analisis data siklis dan interaktif. Selama pengumpulan data, peneliti harus dapat secara aktif bergerak di antara empat sumbu kumparan. Kemudian antara presentasi, dan akhirnya antara menarik kesimpulan/verifikasi dalam penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan proses iteratif dan berkesinambungan yang berulang-ulang. Tindakan ketiga terjadi selama dan setelah proses pengumpulan data. Kegiatan ini terhenti hanya ketika penulis akhir penelitian siap untuk dimulai. Berikut ini paparan masing-masing proses:

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi (Sugiyono, 2017).

b. Reduksi data

Menurut Riyanto dalam (Hardani, 2020 :165) menyatakan bahwa reduksi data (*data reduction*) artinya, data harus dirampingkan, dipilih mana yang penting, Pengumpulan Data Penyajian Data Kesimpulan Penarikan/verifikasi Reduksi

Data disederhanakan, dan diabstraksikan. Dengan begitu dalam reduksi ini ada proses *living in* dan *living out*. Maksudnya, data yang terpilih adalah *living in* dan data yang terbuang (tidak terpakai) adalah *living out*.

c. Penyajian data

Langkah selanjutnya yaitu penyajian data yang diidefinisikan oleh Miles dan Huberman dalam (Hardani *et al*, 2020:167) sebagai kumpulan data yang terorganisir dengan baik dari mana keputusan dapat dibuat dan tindakan dapat dilakukan.

- d. Verifikasi dan penarikan kesimpulan Pada tahap ketiga analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman, ditarik kesimpulan dan divalidasi. Langkah terakhir dari proses pengumpulan data adalah verifikasi dan perumusan kesimpulan, yang dipandang sebagai interpretasi dari signifikansi fakta yang telah disediakan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan publik secara langsung mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintahan. Adapun berdasarkan hasil dan pembahasan di bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Secara umum berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, lima dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan penerbitan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues menunjukkan hasil yang baik.
  - a) Dari dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangible*), Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues belum baik namun telah memiliki beberapa aspek kualitas pelayanan publik yang baik, terutama dalam penampilan petugas, masih ada beberapa area yang memerlukan perhatian, khususnya fasilitas fisik dan kelengkapan komunikasi.
  - b) Dari dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*Reability*), pelayanan penerbitan KK di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues ini umumnya berjalan dengan baik dari segi akurasi informasi dan ketepatan waktu, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan, khususnya dalam mengatasi keterlambatan yang sesekali terjadi dan dalam meningkatkan penyediaan informasi yang lebih

komprehensif. Untuk layanan sendiri sudah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- c) Dari dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap (*Responsiveness*), daya tanggap dalam pelayanan penerbitan KK di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues secara umum belum baik. Petugas pelayanan dinilai ramah dan komunikatif, dengan proses yang lancar dan respons cepat terhadap permohonan. Hal ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pelayanan pelanggan yang efisien dan efektif. Namun, perlu ada peningkatan dari segi kecepatan respon yang menggunakan jalur kenalan petugas agar dapat ditindak sehingga tidak ada perbedaan respon pelayanan terhadap masyarakat.
- d) Dari dimensi kualitas pelayanan yaitu jaminan (*Assurance*), pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues dengan tingkat keamanan, kompetensi petugas, dan kepercayaan yang masih rendah. Hal ini perlu ditingkatkan terutama transparansi tindakan petugas sehingga dapat menjadi pelayan publik yang berkualitas
- e) Dari dimensi kualitas pelayanan yaitu empati (*Empathy*), empati yang ditunjukkan oleh petugas tidak hanya meningkatkan keefektifan layanan tetapi juga secara signifikan meningkatkan kepuasan warga. Warga merasa dihargai dan dipahami, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues
2. Adapun yang menjadi faktor penghambat adalah fasilitas penunjang yang belum memadai serta hambatan teknis.

## 5.2 Saran

- a) Meningkatkan fasilitas seperti memperluas ruang tunggu agar masyarakat nyaman, mengadakan lemari penyimpanan berkas dan pembaharuan komputer dan printer agar mempercepat proses input data.
- b) Pihak Dinas diharapkan melakukan pendekatan kepada masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dengan menjelaskan permasalahan yang terjadi, dan meyakinkan mereka untuk bersabar dan memberikan kepastian bahwa Kartu Keluarga akan siap secepatnya. Bila perlu memberikan nomor handphone admin pada masyarakat agar bisa dihubungi jika Kartu Keluarga sudah siap
- c) Peningkatan Akses Informasi oleh Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues. Dengan meningkatkan ketersediaan dan aksesibilitas informasi melalui website resmi yang bisa diakses oleh pemohon kapan saja dan di mana saja akan sangat membantu masyarakat dalam mengakses dan menerima informasi terkait layanan penerbitan KK.
- d) Membangun komunikasi dengan pihak Kemendagri secara berjenjang dan terus menerus terutama saat terjadi gangguan sehingga bisa segera ditindaklanjuti oleh pihak Dirjen Dukcapil.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aan Komariah Dan Djama'an Satori. (2014). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cv. Syakir Media Press.
- Alemina, H. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Andi.
- Arman. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik & Desentralisasi Pemilihan Umum Kepala Daerah* ((Ishak Parmin (Ed.)). Cv Cahaya Arsh Publisher & Printing.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Cv Pustaka.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasan, M. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Grup.
- Kamaruddin, S. (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori Dan Aplikasinya*. Penerbit Ombak.
- Rachman Et Al, A. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cv Saba Jaya.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R &D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa (I)*. C.V Andi Offset.

Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. C.V Andi Offset.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.

#### Jurnal

Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351.

<https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>

Dilapanga, A. R., & Mantiri, J. (2020). *Evaluation Of Family Planning Programs In Minahasa Regency*. 5–8. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201014.002>

Khoerul Fahmi, A., Mustika Dewi, W., Wulandari, C., & Nurika Akhni, G. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang. *Jdkp Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 4(2), 108–118. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i2.7173>

Lailiyah, K. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Sp4n)-Lapor. *Ristek : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 7(1), 51–52. <http://ojs.batangkab.go.id/index.php/ristek/article/view/123>

Laksana, B. T., & Meirinawati, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. *Publika*, 2547–2560. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2547-2560>

Maftuchah, U., Aisyah, D., Ilmu, P., Publik, A., & Utara, U. S. (2024). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di*

*Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. 4, 6811–6827.*

Marni, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Bojong Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(9), 1–23.*

Martilia Sari Puspa. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, 1–90.* [Http://Jurmafis.Untan.Ac.Id](http://Jurmafis.Untan.Ac.Id).

Marwiyah, S., Busthomi, A. N., & Dwi Septian, E. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Study Kasus Pada Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). *Jisip Unja (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi), 7(1), 70–81.* [Https://Doi.Org/10.22437/Jisipunja.V7i1.24156](https://doi.org/10.22437/jisipunja.v7i1.24156)

Megawati. (2018). Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018. *Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018, 232.*

Moenir, A. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Bumi Aksara.

Panjaitan, J. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Journal Of Society Bridge, 2(1), 1–11.* [Https://Doi.Org/10.59012/Jsb.V2i1.26](https://doi.org/10.59012/jsb.v2i1.26)

Reza, M. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kk ( Kartu Keluarga ) Di Dinas Kependudukan. *Skripsi.* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Universitas Malikussaleh

Ririn Yulianti, Yani Hendayaningsih, & Yesi Nur Asyah. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Memberikan Hak Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat (Study Pada Kantor Kecamatan Cidolog, Kabupaten Ciamis). *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 672–682.

<https://doi.org/10.25157/Moderat.V8i4.2862>

Ronsumbre, D. (2024). *Pascasarjana Magister Administrasi Publik Iisip Yapis Biak*. 19(2), 217–226.

Sakir, A. R., & Almahdali, H. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Buloa Kota Makassar. *Publicus : Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 56–63.

<https://doi.org/10.30598/Publicusvol1iss1p56-63>

Wibowati Ida, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika*, 7(1).

Yuhana, E., Budhiartie, A., & Nuriyatman, E. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Jambi. *Mendapo: Journal Of Administrative Law*, 3(1), 1–12.

<https://doi.org/10.22437/Mendapo.V3i1.11379>

Peraturan Perundang-Undangan

Pemerintah Gayo Lues. (2024). *Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 13 Tahun 2024*.

Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. In *Bphn.Go.Id* (Vol. 2003, Issue 1, P. 3).

Pemerintah Indonesia. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. In *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia* (Pp. 1–104).  
Sc.Syekhnurjati.Ac.Id/Esscamp/Aturan/Aparatur\_Sipil\_Negara\_(Asn).Pdf%5cn

Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil. In *Kementerian Sekretariat Negara Ri* (Pp. 1–43).



## LAMPIRAN



Wawancara Dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.



Wawancara Dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.



Wawancara Dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendidikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues.



Ruang Tunggu Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues



Ruang Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga



Wawancara dengan Bapak Jamaluddin selaku masyarakat pengguna jasa layanan penerbitan KK