

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PEMATANGSIANTAR
NOMOR 21 TAHUN 2023 TENTANG PENYELENGGARAAN
MAL PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan
Kartu Tanda Penduduk)**

SKRIPSI

OLEH :

PESTA RIAMA PARDEDE

228520020



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

MEDAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2026

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/26

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 (repository.uma.ac.id)4/8/26

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PEMATANGSIANTAR
NOMOR 21 TAHUN 2023 TENTANG PENYELENGGARAAN
MAL PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan
Kartu Tanda Penduduk)**

SKRIPSI

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

Oleh :

PESTA RIAMA PARDEDE

228520020

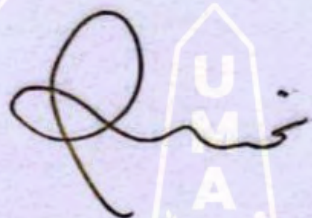
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pengurusan Kartu Tanda Penduduk)

Nama : Pesta Riama Pardede
NPM : 228520020
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing



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



Dr. Yurial Arif Lubis, S.Sos, M.I.P
Dekan Fakultas ISIPOL



Dr. Disyandra Muda, M.A.P
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : 08 April 2026

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 4/8/26

Access From (repositori.uma.ac.id) 4/8/26

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana 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 etikapenulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 08 April 2026



Pesta Riama Pardede
228520020

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 : Pesta Riama Pardede
NPM : 228520020
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demikian 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 Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pengurusan Kartu Tanda Penduduk) beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : Maret 2026
Yang Menyatakan



Pesta Riama Pardede
228520020

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik tergolong ke dalam inovasi penyelenggaraan pelayanan publik terpadu yang dievaluasi melalui Indeks Pelayanan Publik (IPU) dengan 6 aspek (kebijakan, SDM, sarana, informasi, pengaduan, inovasi). Penelitian Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pengurusan Kartu Tanda Penduduk) bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi peraturan walikota pematangsiantar nomor 21 tahun 2023 dan faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif dengan menggunakan teori Georgi Edward III. Data yang dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator komunikasi belum berjalan optimal dikarenakan masyarakat belum mendapatkan sosialisasi secara merata dan sumber daya belum optimal karena seringkali jaringan yang lambat sedangkan indikator disposisi dan struktur birokrasi sudah berjalan baik dan cukup optimal. Faktor penghambat implementasi ini adalah sosialisasi yang belum merata ke seluruh masyarakat terutama yang tinggal di pinggiran kota, jaringan dan fasilitas yang sudah ada namun belum maksimal sehingga ada kendala ketika melakukan pengurusan kartu tanda penduduk.

Kata Kunci : Implementasi, Mal Pelayanan Publik, Perwal 21/2023, layanan KTP

ABSTRACT

The Mal Pelayanan Publik (Public Service Mall) is classified as an integrated public service innovation evaluated through the Indeks Pelayanan Publik (Public Service Index/IPU) with 6 aspects (policy, human resources, facilities, information, complaints, innovation). Research on the Implementation of Pematangsiantar Mayor Regulation Number 21 of 2023 Concerning the Implementation of Public Service Malls (Case Study of Improving the Quality of Resident Identity Card Management) to understand how the implementation of Pematangsiantar Mayor Regulation Number 21 of 2023 and its inhibiting factors proceeds. This research employs a qualitative method with a descriptive approach, using George C. Edward III's theory. Data were collected through observation, interviews, documentation, and triangulation techniques. The research findings indicate that the communication and resource indicators have not yet operated optimally, whereas the disposition and bureaucratic structure indicators are running well and sufficiently optimal. The inhibiting factors of this implementation include uneven socialization to the entire community, particularly those living in the city outskirts, as well as existing networks and facilities that are not yet maximal, leading to obstacles in processing population identification cards.

Keywords:*implementation, Public Service Mall, Mayor's Regulation 21/2023, KTP services*

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Huta V Kampung Lalang pada tanggal 23 April 2003 dari Alm.Bapak Manogar Pardede dan Ibu Marta Sihotang. Penulis merupakan anak kelima dari lima bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan formal di SD Negeri 096761 Kampung Lalang pada 2009 hingga 2015, lalu melanjutkan ke SMP Negeri 2 Bosar Maligas dan lulus pada 2018. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 1 Pematangsiantar dan lulus pada 2021. Pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Selama menempuh pendidikan di Universitas Medan Area, penulis aktif terlibat aktif dalam organisasi kemahasiswaan yaitu organisasi Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia.

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, serta berkat usaha, kesabaran, dan doa, serta dukungan dari keluarga dan teman-teman, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini. Semangat yang diberikan oleh mereka sangat berarti dalam proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah Riset penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik judul Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk). Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Khairunnisah Lubis S.Sos,M.I.Pol selaku pembimbing yang telah banyak memberikan saran. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Morhantua Naibaho S.H selaku Kepala Bidang administrasi Kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pematangsiantar dan Bapak Berry Sinuraya S.Kom selaku Staf pelaksana DISDUKCAPIL yang bertugas pada mal pelayanan publik kota pematangsiantar yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga dan teman teman atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Pesta Riama Pardede

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Berkah Rahmat dan Hidayahnya memberikan segala kenikmatan kepada kita semua. Dengan berkatnya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Penduduk) dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Dalam penyelesaian penyusunan Hasil Skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini melalui proses yang sangat panjang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena banyak pihak yang turut serta membantu, membimbing, memberi petunjuk, saran dan motivasi. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan rasa terimakasih sedalam-dalamnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.S.c., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Yurial Arief Lubis, S.Sos., M.I.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

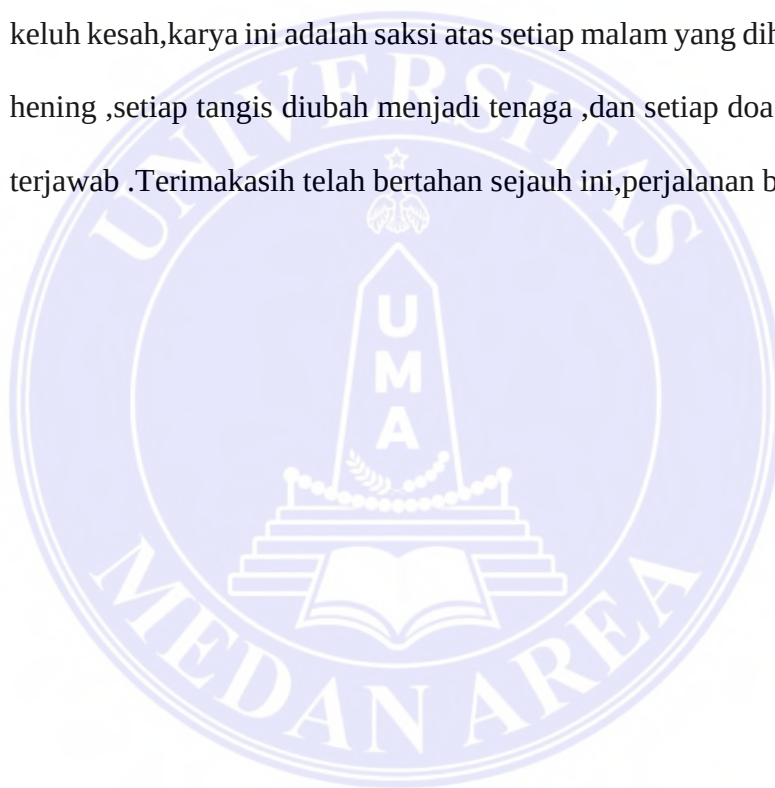
3. Bapak Dr. Drs. Indra Muda.M.AP selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi pada penulis.
4. Ibu Khairunnisah Lubis S.Sos.,M.I.Pol Selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Sembah sujud dan Syukur penulis mempersembahkan karya ini kepada kedua orang tua terkasih Ibu M. Sihotang terimakasih telah menjadi tiang penyangga yang kokoh mengajarkan bahwa ketangguhan tidak harus bersuara,dan berhasil merakit harapan saat penulis merasa lelah yang membasuh keraguan dengan ketulusan,bapak ku,yang paling ku rindukan Alm.M.Pardede terima kasih atas kasih sayang yang menjadi ruang paling teduh bagi penulis untuk tumbuh terlebih kasih dan sayang yang penulis dapat kan semasa hidup mu.Gelar ini memang tersemat pada nama penulis namun sejatinya,pencapaian ini adalah kerja keras dan doa doa sunyi dari kalian.
6. Terimakasih penulis ucapkan untuk abang dan kakak penulis yaitu Hasudungan Pardede dan Rotua Pardede mungkin tidak memiliki banyak waktu untuk bicara namun kepercayaan yang kalian berikan adalah Amanah yang selalu penulis jaga,terimakasih telah menjadi sosok pelindung di latar belakang yang memastikan penulis tetap tegak hingga sampai ke titik ini.
7. Penulis juga mendedikasikan karya ini untuk abang terkasih ,Harlen Pardede.Terimakasih telah menjadi sosok yang mendukung tanpa banyak

suara ,memberikan kekuatan melalui tindakan yang lebih nyata daripada sekedar kata-kata. Meski komunikasi kita terbatas oleh kepribadian yang tenang, tetapi penulis selalu merasakan kehadiran dukunganmu dalam setiap langkah sulit penyelesaian skripsi ini.

8. Teriring doa dan rindu yang mendalam ,karya ini penulis persembahkan secara khusus untuk kakak ku tercinta Alm.Mey Debora Pardede,meski ragamu tak lagi dapat mendampingi dalam setiap perjalanan pendidikan penulis,namun keberadaanmu tetap terasa sebagai suara dalam hening yang senantiasa memotivasi penulis untuk tidak menyerah pada keadaan.Terimakasih telah menjadi inspirasi yang abadi,kepergianmu mengajarkan penulis bahwa waktu sangatlah berharga dan setiap keberhasilan harus diraih dengan kesungguhan.Semoga pencapaian ini menjadi hadiah indah yang sampai ke tempat peristirahatanmu yang damai.
9. Kepada teman-teman seperjuangan,untuk Elserukia Sidebang terimakasih telah menjadi teman yang paling tabah di saat dunia terasa begitu bising akan tuntutan,kepada Romastrika Enjelika Manik S.Pd terimakasih telah menjadi rekan perjalanan yang luar biasa yang menemani penulis dari masa SMA,kepada Ita Delima Sirait terimakasih juga penulis ucapkan telah menciptakan rumah ditengah hiruk-pikuk.Terimakasih telah menjadi saksi jatuh bangunnya proses ini,serta bersedia jalan beriringan tanpa merasa ditinggalkan.
10. Penghormatan dan terimakasih yang mendalam kepada kakak ku Sekarsion Napitupulu, S.AP ,sosok yang tak terikat oleh darah namun telah menjadi saudara sejiwa dalam perjalanan hidup penulis,terimakasih telah menjadi

peran kakak kandung yang senantiasa membimbing ,menjaga dan memberikan arah saat penulis kehilangan arah kompas.

11. Terakhir,penulis ingin menyampaikan apresiasi terdalam untuk diri sendiri Pesta Riama Pardede,terimakasih karena telah memilih untuk tidak menyerah di saat-saat tersulit,menjadi pilar terkuat bagi diri sendiri ketika dunia terasa tidak mendukung,terimakasih telah menjadi sandaran bagi diri sendiri dan memilih untuk tidak membebani pundak orang lain dengan keluh kesah,karya ini adalah saksi atas setiap malam yang dihabiskan dalam hening ,setiap tangis diubah menjadi tenaga ,dan setiap doa yang akhirnya terjawab .Terimakasih telah bertahan sejauh ini,perjalanan baru saja mulai.



DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACK</i>	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	<u>xix</u>
 I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Akademik.....	9
1.3.3 Manfaat Praktis	10
 II TINJAUAN PUSTAKA	 12
2.1 Implementasi Kebijakan.....	12
2.1.1 Faktor Penentu Implementasi Kebijakan.....	13
2.1.2 Tahapan Implementasi Kebijakan	14
2.2 Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Kualitas Pelayanan	18
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Kebijakan Publik.....	21
2.3.1 Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023.....	23
2.3.2 Mal Pelayanan Publik.....	24
2.3.3 Tujuan Mal Pelayanan Publik	25
2.3.4 Administrasi Kependudukan (KTP)	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
2.5 Kerangka Berpikir.....	29

III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2.1 Lokasi Penelitian	33
3.2.2 Waktu Penelitian	34
3.3 Informan Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Analisis Data	40
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Analisis	44
4.1.1 Gambaran Umum Kota Pematangsiantar	44
4.1.2 Kondisi Demografis Kota Pematangsiantar	45
4.1.3 Visi Misi Kota Pematangsiantar	47
4.1.4 Letak Geografis Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar	48
4.1.5 Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar	49
4.1.6 Struktur Birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar	51
4.2 Pembahasan	53
4.2.1 Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk)	53
4.2.1.1 Indikator Komunikasi	55
4.2.1.2 Sumber Daya	71
4.2.1.3 Indikator Disposisi	87
4.2.1.4 Indikator Struktur Birokrasi	96
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk)	110
V SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Simpulan	117
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121

DAFTAR TABEL

Halaman

1 Perbandingan Sosialisasi antar instansi di MPP Pematangsiantar.....	7
2 Penelitian Terdahulu.....	27
3 Waktu Penelitian	33
4 Informan Penelitian	35
5 Pembagian Wilayah Administrasi Dan Luas Wilayah Kota Pematangsiantar	44
6 Jumlah Penduduk Di Kota Pematangsiantar	45
7 Jumlah Penduduk Kota Pematangsiantar Wajib KTP Per Kecamatan.....	46
5 Pembagian Wilayah Administrasi Dan Luas Wilayah Kota Pematangsiantar	44



DAFTAR GAMBAR

Halaman

1 Kerangka Berpikir	30
2 Monumen Ikonik (Tugu Becak) Pematangsiantar	43
3 Visi Misi Kota Pematangsiantar	46
4 Gambar Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar	48
5 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pematangsiantar.....	52
6 Dokumentasi Sosialisasi Disdukcapil Melalui Media Informasi	69
7 Dokumentasi Kegiatan Pelayanan Disdukcapil di MPP	85
8 IKM Disdukcapil per Januari Agustus 2025	104



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1 Pedoman Observasi	122
2 Pedoman Wawancara	124
3 Dokumentasi Lapangan	128
4 Biodata Informan.....	131
5 Standar Operasional Prosedur	132
6 Surat Izin dan Selesai Riset/Penelitian	136



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan melalui tindakan nyata, baik dengan langsung menjalankan kebijakan dalam bentuk program maupun melalui formulasi kebijakan turunan yang lebih spesifik. Proses implementasi ini dapat diamati secara sistematis, dimulai dari perencanaan program, dilanjutkan dengan pelaksanaan proyek, dan diakhiri dengan berbagai kegiatan yang mendukung tercapainya tujuan kebijakan tersebut. Setiap tahapan dalam implementasi, seperti interpretasi kebijakan, perorganisasian, aplikasi, hingga evaluasi, harus dilakukan secara terstruktur agar kebijakan dapat dijalankan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu, penyelenggara pelayanan publik mencakup berbagai institusi seperti lembaga negara, badan hukum, korporasi, maupun lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang khusus untuk menjalankan kegiatan pelayanan publik. Adapun pengguna jasa pelayanan publik adalah individu, masyarakat, instansi pemerintah,

maupun badan hukum yang menerima layanan dari institusi penyelenggara tersebut (Islam et al., 2020).

Konteks pelayanan publik merupakan aktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bersifat publik. Pelayanan publik mencakup seluruh aspek dasar yang diperlukan oleh masyarakat dan harus dipenuhi sesuai peraturan yang berlaku. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik dibangun sebagai sebuah sistem untuk memenuhi kepentingan rakyat. Pelayanan ini adalah pemberian layanan yang profesional dan berkualitas, baik berupa jasa, barang, maupun layanan administratif, yang ditujukan kepada warga negara sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, yang paling utama adalah selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan demi tercapainya pelayanan publik yang bermutu tinggi. Namun pada kenyataannya, ketidakpuasan masyarakat masih sering muncul akibat berbagai masalah dan perlakuan diskriminatif dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berlangsung sampai saat ini (Prayoga z., 2024). Selama ini masih terdapat berbagai kekurangan dalam penyelenggaraan layanan publik. Pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat penerima layanan. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan secara profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan yang optimal menjadi harapan semua pihak agar tercipta kualitas layanan yang lebih unggul dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Permasalahan yang sering muncul adalah sedikitnya instansi yang memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan baku dalam memberikan layanan. Banyak instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang belum

menyusun SOP berbentuk alur kerja dan prosedur yang transparan. Durasi waktu pemberian layanan juga belum diatur dengan jelas, sehingga pelayanan kurang efektif dan efisien, serta menghabiskan waktu masyarakat yang sedang mengakses layanan tersebut. Selain itu, keterbatasan kemampuan petugas dalam memberikan layanan optimal menjadi persoalan tersendiri. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, nyaman, dan profesional, dibutuhkan inovasi dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Maka dari itu di perlukan inovasi untuk mengembangkan kualitas pelayanan publik. Inovasi merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi yang menyediakan layanan publik.

Sebagai penyelenggara layanan, instansi pemerintah dituntut untuk terus berinovasi demi meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih banyak kendala yang terjadi dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah saling berlomba untuk memberikan layanan terbaik, namun seringkali usaha tersebut belum membuahkan hasil yang maksimal hingga menyebabkan solusi yang kurang tepat dan bahkan menambah kompleksitas dalam proses layanan. Dengan adanya inovasi di sektor pelayanan publik, diharapkan layanan yang disediakan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang menerimanya maka dari itu pemerintah membuat satu inovasi sebagai pengembangan dalam pelayanan publik yaitu mal pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia merupakan pengembangan dari konsep pelayanan terpadu yang sebelumnya dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Secara resmi, pembentukan MPP didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB)

Nomor 23 Tahun 2017, yang mengatur pelaksanaan MPP sebagai inovasi dalam memberikan layanan publik secara cepat, mudah, terjangkau, transparan, dan pasti dalam satu lokasi. Konsep MPP ini mengadaptasi Public Service Hall (PSH) dari negara Georgia dan berbagai model pelayanan terpadu dari negara lain, sehingga bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi dan mengintegrasikan berbagai layanan dari instansi pusat, daerah, BUMN, BUMD, hingga sektor swasta dalam satu tempat guna meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Widiyaningrum, 2022).

Keberhasilan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia tidak hanya terlihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik, tetapi juga memberikan kontribusi penting terhadap peningkatan pendapatan negara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan instansi terkait membuka layanan di MPP untuk memudahkan warga dalam pelaporan dan konsultasi pajak secara efektif dan efisien. Dengan adanya kemudahan akses dan informasi terkait pajak, masyarakat menjadi lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini secara langsung meningkatkan penerimaan pajak negara dan turut memperbaiki iklim investasi serta daya saing daerah (Kemenpan RB, 2017).

Menurut analisis literatur dan berbagai studi akademik, MPP juga mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dengan menstimulus aktivitas ekonomi lokal, sehingga memberikan kontribusi tidak langsung pada penerimaan pajak dan pendapatan negara. Melalui pengelolaan birokrasi yang lebih efisien dan pelayanan terpadu, MPP mengurangi biaya sosial dan waktu bagi masyarakat dan pelaku usaha, yang mempercepat perputaran ekonomi dan meningkatkan pajak daerah maupun nasional (Orbawati & Nugraha, 2024).

Mengacu pada Peraturan Walikota Pematangsiantar No 21 Tahun 2023 Tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Pematangsiantar meresmikan Mal Pelayanan Publik pada tanggal 15 Agustus 2024 sebagai bagian dari inovasi dalam pelayanan publik . Kecepatan dan fasilitas layanan yang disediakan menjadi bukti komitmen kuat pemerintah kota dalam membangun daerah. Dengan mempelajari inovasi yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar, diharapkan dapat ditemukan solusi dan inovasi yang menjadi contoh bagi daerah lain dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu jenis layanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik (MPP) Pematangsiantar adalah layanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), khususnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk bagi warga pematangsiantar. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, KTP berfungsi sebagai identitas resmi yang berlaku secara nasional di seluruh wilayah Indonesia. Setiap warga Indonesia yang berusia 17 tahun ke atas, baik yang belum menikah maupun sudah menikah, memiliki hak dan kewajiban untuk memperoleh KTP. Setiap individu hanya memiliki satu KTP yang dikenali melalui Nomor Induk Kependudukan (NIK), yang berlaku seumur hidup. Kewajiban ini juga merupakan bagian dari pelaksanaan program tertib administrasi yang diinisiasi oleh pemerintah (AS & SH, 2024).

Sebelum Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir, program pembuatan KTP memang menimbulkan berbagai pandangan di masyarakat. Sebagian warga mendukung karena KTP merupakan tanda pengenal resmi yang sangat penting, namun ada pula kritik terkait lamanya proses administrasi dan waktu yang dibutuhkan. Keberhasilan pelayanan publik dipengaruhi oleh sejumlah faktor,

antara lain adanya aturan yang jelas, kualitas pegawai yang baik, prosedur yang efektif, fasilitas yang memadai, serta sejauh mana masyarakat mendapatkan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut.

Meskipun MPP sudah dihadirkan di kota pematangsiantar untuk mempermudah layanan, masih terdapat kendala dalam mencapai pelayanan publik yang efektif. Berdasarkan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada (25 September 2025) dari semua dinas yang ada pada MPP terlihat bahwa gerai Disdukcapil yang tingkat partisipasi masyarakatnya paling rendah dalam melakukan kegiatan pelayanan publik langsung di gedung MPP ramayana Dept Store dan pada hari yang sama di jam yang berbeda peneliti juga melakukan observasi pra penelitian ,peneliti mendapati partisipasi masyarakat di kantor pusat Disdukcapil lebih tinggi untuk melakukan kegiatan pelayanan publik,maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwasanya terlihat perbedaan partisipasi masyarakat terhadap kegiatan pelayanan publik antara Disdukcapil dan dinas-dinas lain yang ada di MPP seperti dinas DPMPTSP,Bank Sumut,BPJS Kesehatan terlihat partisipasi ,masyarakat lebih tinggi dibandingkan dengan Disdukcapil terlihat dari jumlah pengunjung,hal ini ini juga dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi ini menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui secara lengkap tentang mekanisme serta kemudahan proses pembuatan KTP di MPP. Akibatnya, persepsi lama mengenai proses yang lambat masih beredar dan menghambat optimalisasi fungsi MPP karena warga tidak sepenuhnya memanfaatkan fasilitas yang sudah ada.

Oleh karena itu, selain perlu adanya peningkatan prosedur dan fasilitas di Disdukcapil MPP Pematangsiantar, sangat penting untuk meningkatkan sosialisasi

serta edukasi kepada masyarakat. Langkah ini dimaksudkan agar warga lebih sadar dan termotivasi untuk menggunakan layanan dengan baik, sehingga keberhasilan pelayanan KTP di MPP semakin nyata dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik di kota tersebut.

Tabel 1. Perbandingan Sosialisasi antar instansi di MPP Pematangsiantar

No	Nama Instansi	Dokumentasi Sosialisasi	Analisis
1.	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)		Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pematangsiantar melakukan sosialisasi langsung pada kecamatan yang ada di kota pematangsiantar dengan Tema sosialisasi ini adalah mengenai "Perizinan Berusaha Berbasis Risiko" yang ditujukan kepada pelaku usaha di Kecamatan Siantar Martoba, dengan tanggal acara Kamis, 16 Oktober 2025.
2.	Bank Sumut		Sosialisasi layanan publik yang dilakukan oleh pihak Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pematangsiantar, khususnya berkolaborasi dengan Bank SUMUT.
3..	BPJS Kesehatan		Layanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pematangsiantar, yang merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik di satu lokasi terpadu.

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2025

Kegiatan yang dilakukan oleh ketiga instansi tersebut DPMPTSP, Bank Sumut, dan BPJS Kesehatan sama-sama mencerminkan bentuk sosialisasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan pemahaman dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pematangsiantar. Sosialisasi yang dilakukan cukup baik untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat terlihat sudah banyak masyarakat yang datang ke MPP untuk mengurus perizinan usaha, layanan keuangan dan pengurusan kartu Indonesia sehat, sementara itu berbeda dengan instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) justru belum terlihat melakukan kegiatan sosialisasi secara nyata di lingkungan MPP. Perbandingan ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat partisipasi dan strategi komunikasi publik antarinstansi dalam memperkenalkan serta mengoptimalkan layanan mereka kepada masyarakat.

Peneliti sangat tertarik untuk mempelajari Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar melalui inovasinya, terutama apakah pelaksanaan inovasi dalam pelayanan publik sudah berjalan sesuai harapan dan mampu memuaskan masyarakat, apakah sosialisasi penyelenggaraan mal pelayanan publik sudah merata bagi masyarakat kota pematangsiantar. Peneliti ingin menganalisis proses pelaksanaan inovasi di Mal Pelayanan Publik, termasuk proses pemberian layanan, inovasi pada kualitas pelayanan pengurusan KTP, serta inovasi lainnya yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk)**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk)?
2. Apa saja faktor penghambat Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk)
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Manfaat Penelitian)

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini meliputi beberapa manfaat, diantaranya:

1.3.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam memahami cara

implementasi kebijakan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui kajian tentang penerapan Peraturan Walikota No 21 Tahun 2023, penelitian ini mengungkap mekanisme penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai inovasi pelayanan terpadu yang bertujuan mempercepat dan mempermudah proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Temuan penelitian diharapkan dapat memperkaya teori administrasi publik mengenai efektivitas layanan, tata kelola pemerintahan yang responsif, serta kolaborasi antar lembaga dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan layanan, yang dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyajikan dasar teoritis bagi akademisi dan peneliti lain, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya dalam administrasi kependudukan melalui Mal Pelayanan Publik. Secara keseluruhan, penelitian ini berperan penting dalam memperkuat reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, serta berfokus pada kepuasan masyarakat. Serta Pengetahuan yang diperoleh dari perkuliahan di Universitas Medan Area dalam bidang administrasi publik diaplikasikan dalam penelitian ini.

1.3.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekaligus menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya. Manfaat penelitian ini juga sangat relevan bagi Provinsi Sumatera Utara dalam rangka mengevaluasi kinerja Mal Pelayanan Publik di berbagai daerah, termasuk Kota Pematangsiantar. Bagi penulis sendiri,

penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan tentang implementasi Mal Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2023 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik serta menjadi pengalaman berharga dalam mengapresiasi ilmu di bidang administrasi publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu aspek penting dalam proses kebijakan yang sangat memengaruhi keberhasilan kebijakan tersebut dalam menyentuh kepentingan masyarakat dan diterima oleh publik secara luas. Mazmanian dan Sabatier dalam buku (Kadji, 2015) mengatakan bahwa: Implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif atau keputusan badan peradilan, dan keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, serta menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Kemudian Van Metter dan Van Horn, dalam buku (Yulianto Kadji, 2015) mendefinisikan bahwa: Implementasi Kebijakan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang sengaja dilakukan untuk meraih kinerja. Mereka merumuskan sebuah abstraksi yang memperlihatkan hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi hasil atau kinerja kebijakan. Kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat standar dan sasaran. Menurutnya, sebagai suatu kebijakan tentulah mempunyai standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana atau implementor kebijakan.

2.1.1 Faktor Penentu Implementasi Kebijakan

Menurut Grindle dan Quade, untuk mengukur kinerja implementasi suatu kebijakan publik harus memperhatikan variabel kebijakan, organisasi dan lingkungan. Perhatian itu perlu diarahkan karena melalui pemilihan kebijakan yang tepat maka masyarakat dapat berpartisipasi memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Hoogerwerf (1983) dalam buku (Jumroh & Pratama, n.d.) keberhasilan dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik memerlukan beberapa syarat penting, yaitu:

- (1) Isi Kebijakan: Kebijakan harus jelas dan rinci, mencakup tujuan yang ingin dicapai, ketersediaan sarana, serta prioritas program kebijakan. Kebijakan yang samar atau kabur dapat menyebabkan pelaksanaan yang tidak efektif karena tidak adanya pedoman yang jelas bagi para pelaksana serta memungkinkan berbagai interpretasi yang berbeda.
- (2) Tingkat Informasi Aktor: Para aktor yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan harus memiliki informasi yang memadai agar dapat menjalankan perannya dengan baik. Kurangnya informasi dapat menimbulkan kebingungan mengenai kewajiban yang harus dipenuhi dan mekanisme pelaksanaan kebijakan.
- (3) Dukungan Kebijakan: Dukungan dalam bentuk sumber daya, saran, dan pembiayaan sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan. Tanpa dukungan yang cukup, implementasi kebijakan akan mengalami

hambatan. Pembagian Potensi: Distribusi tugas, wewenang, dan koordinasi yang seimbang antar aktor sangat penting agar pelaksanaan kebijakan berjalan lancar. Ketidakseimbangan dalam pembagian potensi ini dapat menyebabkan kegagalan pelaksanaan.

2.1.2 Tahapan Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan secara sederhana dapat dipahami sebagai proses penerjemahan aturan atau peraturan menjadi tindakan nyata. Dalam kenyataannya, implementasi kebijakan merupakan proses yang kompleks dan sering kali mengandung unsur politik karena adanya intervensi dari berbagai kepentingan. Proses ini melibatkan dinamika yang cukup rumit karena berbagai pihak yang berkepentingan turut memengaruhi pelaksanaan kebijakan tersebut.

Adapun model teoritik mengenai implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III dalam (Jumroh, 2021) itu mencakup empat faktor atau variabel di mana masing masing faktor memiliki keterkaitan erat satu sama lainnya. Secara teoritik masing-masing faktor tersebut diasumsikan memiliki peranan yang sama sama penting dalam keseluruhan proses implementasi kebijakan. Indikator yang menentukan keberhasilan dalam implementasi suatu kebijakan menurut George C. Edward III terdiri dari empat variabel utama, yaitu:

1. Komunikasi

Keberadaan faktor komunikasi pada tataran implementasi kebijakan berkaitan dengan konsep komunikasi organisasi, dan komunikasi sosial. Komunikasi organisasi merupakan salah satu bentuk komunikasi yang memiliki perspektif luas, karena juga meliputi komunikasi pada berbagai bidang kehidupan.

Faktor komunikasi menjadi hal yang sangat menentukan dalam implementasi kebijakan. Karena meskipun kebijakan yang dihasilkan telah memiliki kualitas yang baik dan bertujuan untuk terpenuhinya kepentingan masyarakat, namun apabila para implementator tidak memiliki pemahaman yang jelas, lengkap dan luas tentang makna dan tujuan kebijakan, maka tentu mereka akan menyampaikannya dengan samar-samar, sempit dan terbatas. Sehingga akibatnya dimungkinkan terjadinya sikap apriori atau bahkan terjadi penolakan kebijakan dari kelompok sasaran.

Ada tiga variabel indikator dari komunikasi dalam implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III yaitu; dimensi penyampaian (*transmission*), dimensi kejelasan (*clarity*) dan dimensi konsistensi (*consistency*). Sejuahmana ketiganya berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan, dapat diuraikan berikut ini.

- a. Penyampaian (*transmission*) Unsur unsur utama yang menjadi bagian penting dari transmisi dalam komunikasi adalah terdiri dari: komunikator (*communicator*), penerima (*receiver*), media (*transmitter-channel*), serta hambatan komunikasi (*noise*). Komunikator, berfungsi sebagai pengambil keputusan kebijakan (*policy maker*) dan implementator kebijakan yang kenyataannya berada pada beberapa lapisan birokrasi. Penerima, yaitu penerima pesan atau informasi kebijakan yang dapat dikelompokkan sebagai penerima yang dikehendaki (*intended receiver*) dan penerima yang tidak dikehendaki (*unintended receiver*). Media, banyak cara, metoda dan saluran komunikasi, baik secara lisan melalui pendekatan individual atau massa, maupun secara tertulis (melalui poster, brosur, leaflet, selebaran), maupun audio visual (film, TV, CD).

b. Kejelasan (*clarity*) Informasi kebijakan yang telah disampaikan kepada penerima pesan belum tentu akan menghasilkan implementasi kebijakan dengan baik bilamana informasi yang disampaikan kurang jelas. Informasi yang tidak jelas biasanya karena informasi tersebut masih bersifat umum, global dan belum menguraikan rincian langkah dari implementasi kebijakan. Akibatnya pengambilan keputusan oleh implementator juga akan bersifat umum dan global, sehingga implementasinya menjadi tidak benar.

c. Konsistensi (*consistency*) Konsistensi komunikasi dalam rangka implementasi kebijakan sangat penting, untuk memelihara persepsi, memantapkan arah implementasi serta mempertahankan sikap implementator terhadap kebijakan, sehingga sampai pada pencapaian kinerja kebijakan yang diharapkan. Yang dimaksud dengan konsistensi disini adalah adanya kesinambungan, kesesuaian, dan keselarasan mengenai informasi yang disampaikan, baik dalam tatanan waktu maupun tatanan orang-orang yang menyampaikan.

2. Sumber Daya

Edwards III mengemukakan bahwa meskipun komunikasi telah berjalan dengan baik, akan tetapi bila tidak didukung dengan sumber daya yang memadai, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Menurut Edwards III (1980:10) bahwa yang termasuk dengan sumber-sumber tersebut meliputi : jumlah dan kualitas staf, data informasi yang tepat dan relevan, kewenangan yang cukup, serta fasilitas dan sarana kerja termasuk gedung, peralatan, tanah serta dukungan. Disini Edwards III tidak memasukkan faktor

keuangan, sedangkan faktor perilaku yang disebutnya dengan disposition ditetapkan berdiri sendiri dan terpisah dari unsur sumber daya manusia. Faktor kedua dari variabel sumber daya adalah tersedianya informasi yang terwujud dalam dua bentuk yaitu : (1) kejelasan mengenai langkah/ tindakan yang harus dilaksanakan dan Faktor ketiga dari variabel sumber daya adalah yang disebut dengan wewenang (*authority*). Faktor keempat dari kapasitas organisasi adalah tersedianya sumber keuangan (*financial capacity*) untuk membiayai kegiatan implementasi kebijakan. (2) informasi dalam bentuk data yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan.

3. Disposisi

Faktor sikap pelaksana Edwards III menyebutnya dengan dispositions, yang dimaksudkan adalah sikap atau perspektif para implementator kebijakan, seperti dikatakan oleh Edwards (1980:89) : Pernyataan di atas menunjukkan bahwa perlu adanya kesamaan sikap atau perspektif antara para pengambil kebijakan (*decision makers*) atau formulator kebijakan, dengan para implementator kebijakan. Dikatakan bahwa para implementator (birokrat) secara umum mempunyai kemungkinan menyimpang dalam sikap dan perspektifnya tentang kebijakan, dan ini dapat menjadi penghambat utama bagi keefektifan implementasi kebijakan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki peranan penting didalam mengefektifan implementasi kebijakan. Hal tersebut karena kegiatan tersebut:

- (1) Melibatkan banyak orang, sehingga diperlukan upaya koordinasi dari berbagai tujuan para aktor yang mungkin berbeda-beda,
- (2) Merubah perilaku untuk disesuaikan dengan model implementasi yang

diperlukan, serta

- (3) Agar sumber-sumber yang digunakan bersifat efektif dan efisien
- (4) Agar sumber-sumber yang digunakan bersifat efektif dan efisien

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata "*service*" yang berarti "melayani". Definisi lain dari konsep pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh sebuah organisasi atau individu kepada seluruh konsumen, dimana layanan tersebut bersifat *intangible* atau tidak dapat dimiliki secara fisik.

Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pelayanan publik oleh birokrasi merupakan manifestasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat selain sebagai abdi negara (Maulidah, 2013,39-42). Keberadaan lembaga negara, termasuk pelayanan masyarakat, sejatinya bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk menyediakan dan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat secara luas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dengan kata lain, pelayanan publik tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjadi wujud nyata tanggung jawab negara dalam meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara kenyataan yang diterima konsumen dan harapan mereka. Jika kenyataan pelayanan melebihi

ekspektasi konsumen, maka layanan tersebut dapat dikatakan memiliki mutu atau kualitas yang baik. Sebaliknya, apabila kenyataan pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap kurang bermutu atau tidak berkualitas. Menurut adam Adam dalam jurnal (Kualitas et al., 2023) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah penyampaian yang sangat baik dan unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan karena pelanggan yang akan menilai hasil dari apa yang didapatkan. Sviokla mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan”. Menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pelayanan komprehensif oleh aparat pemerintah dapat dicapai dengan memerhatikan berbagai unsur saat berinteraksi antara pegawai sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerimanya. Menurut Dwiyanto (dalam Tangklisan), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh :

1. Faktor internal seperti kewenangan direksi, orientasi perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship, serta semangat kerja sama.
2. Faktor eksternal meliputi budaya politik, dinamika politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi, serta pengawasan dari masyarakat dan LSM (Khairunnisah, 2022).

2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990). Model SERVQUAL merupakan salah satu pendekatan kualitas jasa yang kerap digunakan dalam penelitian pemasaran, dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990. SERVQUAL adalah metode empiris yang membantu perusahaan jasa untuk meningkatkan mutu layanan mereka dengan membandingkan dua aspek utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan yang diinginkan atau diantisipasi.

1. *Tangible* (Bukti Fisik) merujuk pada penampilan fisik dan penataan yang mencakup penampilan petugas atau aparatur saat melayani pelanggan, fasilitas dan peralatan yang digunakan, media komunikasi, serta kenyamanan tempat pelayanan dan kemudahan dalam prosesnya.
2. *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji secara akurat dan dapat dipercaya, termasuk standar pelayanan yang jelas, keterampilan petugas dalam memakai alat bantu, serta ketelitian dan keahlian petugas saat melayani masyarakat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan kesiapan dan kecepatan pegawai atau petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan layanan yang tepat waktu dan efisien, seperti merespons setiap permintaan pelanggan secara cepat dan tepat, serta menangani keluhan dengan sigap.
4. *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan petugas dalam memberikan

rasa percaya diri kepada pelanggan lewat pengetahuan, sopan santun, keramah- tamahan, serta keterampilan dalam menyampaikan informasi dan membangun kepercayaan terhadap instansi yang bersangkutan.

5. *Empathy* (Empati) terdiri dari perhatian personal, kemudahan komunikasi, dan pengertian terhadap kebutuhan pelanggan, termasuk sikap ramah, sopan, tidak diskriminatif, serta memberikan penghargaan dan perhatian terhadap setiap pelanggan.

2.3 Kebijakan Publik

Kebijakan adalah serangkaian tindakan, sikap, rencana, program, dan keputusan yang dilakukan oleh para aktor atau pihak terkait sebagai upaya untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.(Desrinelti et al., 2021).Kebijakan publik dalam bidang ilmu administrasi mencerminkan keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam berbagai kegiatan guna mencapai tujuan tertentu. Menurut Thomas R. Dye dalam Ayuningtyas , kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan maupun tidak dilakukan. Sedangkan Anderson dalam Agustino menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan rangkaian aktivitas yang memiliki tujuan tertentu, yang dijalankan oleh individu atau kelompok aktor yang terkait dengan masalah atau hal yang menjadi perhatian. Menurut Abdul Wahab, kebijakan publik adalah suatu tindakan yang memiliki konsekuensi hukum dan ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan masalah spesifik yang saling berhubungan dan berdampak pada mayoritas masyarakat.Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan pemerintah mengenai tindakan

yang harus dilakukan atau tidak dilakukan, yang kemudian diikuti oleh individu atau kelompok aktor. Kebijakan publik ini berkaitan dengan masalah yang mendapat perhatian pemerintah dan memberikan langkah-langkah yang memiliki sanksi untuk mengatasi permasalahan tersebut (Marwiyah, n.d.).

Menurut Keban dalam Muda & Aulia (2022:17) kebijakan publik dapat dipahami dari berbagai perspektif, yaitu sebagai konsep filosofis, sebagai hasil akhir atau produk, sebagai sebuah proses, serta sebagai kerangka kerja untuk tindakan. Kebijakan publik sebagai konsep filosofis adalah prinsip atau kondisi yang diinginkan, sedangkan sebagai produk, kebijakan merupakan kesimpulan atau rekomendasi. Sebagai proses, kebijakan membantu organisasi memahami harapannya melalui program dan mekanisme untuk mencapai hasil. Sebagai kerangka kerja, kebijakan melibatkan negosiasi dalam merumuskan isu dan metode pelaksanaannya. tolong parafrasekan kalimat tersebut.

Tujuan kebijakan publik, menurut Hallsworth, Parker dan Rutter terdiri dari dua tahap, pertama langkah formulasi masalah yaitu mengumpulkan masalah yang terjadi, identifikasi faktor penyebab dan peran pemerintah untuk mencari alternatif penyelesaian. Kedua, langkah penetapan kebijakan yaitu langkah pemerintah untuk mengelompokkan dan melakukan analisis atas informasi dan pilihan penyelesaian atas permasalahan sehingga pilihan terbaik atas kebijakan dapat diputuskan serta diterapkan (Komang et al., 2020).

Menurut Howlet dan M. Ramesh dalam buku (kadji, 2015) menyatakan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari lima tahapan sebagai berikut:

- 1) Penyusunan agenda (*agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.

- 2) Formulasi kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
- 3) Pembuatan kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan sesuatu tindakan.
- 4) Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.

2.3.1 Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023

Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 mengatur mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Pematangsiantar. Peraturan ini menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan dan pengelolaan Mal Pelayanan Publik yang berfungsi sebagai pusat layanan yang menyediakan berbagai layanan administrasi publik secara terpadu dalam satu lokasi, sehingga memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan terkoordinasi.

Tujuan utama Mal Pelayanan Publik ini adalah untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat dengan mengintegrasikan beragam layanan dari instansi pemerintah baik daerah maupun pusat, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik sekaligus mengurangi birokrasi yang berbelit. Selain itu, peraturan ini juga mengatur tentang mekanisme pelaksanaan, tugas dan fungsi pengelola Mal Pelayanan Publik, dan prosedur pelayanan yang harus berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peraturan ini mendukung upaya pemerintah kota dalam memberikan layanan yang profesional,

transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.3.2 Mal Pelayanan Publik

Definisi Mal Pelayanan Publik (MPP) berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah suatu tempat atau lokasi di mana kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi dilakukan secara terpadu. Fungsi MPP merupakan pengembangan dari pelayanan terpadu yang dilaksanakan baik oleh pusat maupun daerah, serta melibatkan layanan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan pihak swasta. Tujuannya adalah menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat.

Peraturan Menteri tersebut menegaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilaksanakan pengelolaan pelayanan publik yang terintegrasi dan terpadu yang mencakup semua jenis layanan dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, serta swasta di satu lokasi. Pengintegrasian layanan publik ini dilakukan melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik agar pelayanan bisa berjalan dengan optimal dan memenuhi kriteria yang diharapkan masyarakat. MPP adalah pengembangan dari konsep pelayanan terpadu yang dilaksanakan baik di tingkat pusat maupun daerah, serta melibatkan partisipasi dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan sektor swasta.

Tujuan utama dari pembentukan MPP adalah untuk menyediakan pelayanan

yang cepat, mudah diakses, terjangkau, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Pendiriannya bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan dalam memperoleh layanan publik. Selain itu, adanya MPP juga dimaksudkan untuk meningkatkan daya saing global Indonesia dengan menciptakan kemudahan dalam berusaha.

2.3.3 Tujuan Mal Pelayanan Publik

Tujuan utama penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Dengan menggabungkan berbagai layanan dalam satu lokasi, MPP tidak hanya mempercepat waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk menerima layanan, tetapi juga menyederhanakan proses administrasi yang sering menjadi hambatan pada layanan publik tradisional, mengurangi birokrasi yang berbelit, meningkatkan efektivitas layanan, dan menekan biaya operasional baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Selain itu, pelaksanaan MPP juga meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah dengan menyediakan lokasi strategis dan fasilitas yang sesuai kebutuhan mereka. Inovasi seperti sistem antrian digital dan aplikasi berbasis web memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dengan lebih cepat dan mengurangi antrean panjang yang biasanya terjadi di kantor layanan publik konvensional (Syukri & Wahdania, 2025).

2.3.4 Administrasi Kependudukan (KTP)

Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi pengaturan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran

penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor. Dasar Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status individu serta status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh warga negara Indonesia, baik yang berada di dalam maupun di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik yang dihasilkan dari layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukan mencakup data individual maupun data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran Penduduk adalah proses pencatatan biodata penduduk, pencatatan pelaporan peristiwa kependudukan, pengumpulan data penduduk sesuai administrasi kependudukan, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil karya ilmiah terdahulu yang menjadi dasar atau acuan dalam proses penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian ini berfungsi sebagai titik tolak untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan berada dalam kerangka teori yang sesuai dan tidak mengulang penelitian yang sudah pernah ada sebelumnya. Dengan demikian, penelitian relevan membantu peneliti dalam menilai hubungan, kesamaan, atau perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang dilaksanakan, serta mendukung keabsahan

dan kekinian dari studi yang dilakukan.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

NO	Judul & Nama Peneliti	Teori & Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian
1	Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta – Rahmawati (2023)	Teori Van Meter & Van Horn; metode kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi.	Menunjukkan bahwa faktor komunikasi, sumber daya, dan disposisi pelaksana berpengaruh besar terhadap keberhasilan MPP.	Penelitian Purwakarta berfokus pada faktor implementasi kebijakan umum, sedangkan penelitian ini menilai penerapan Perwali No.21/2023 dan kualitas pelayanan pengurusan KTP di MPP Pematangsiantar.
2	Implementasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang – S. Rahayu (2024)	Teori implementasi kebijakan (standar & sasaran kebijakan, hubungan antar organisasi); Metode: kualitatif deskriptif, wawancara dan dokumentasi.	Implementasi berjalan berdasar standar namun menghadapi keterbatasan sumber daya dan karakteristik implementor; rekomendasi peningkatan monitoring dan kapasitas.	Studi Sumedang menyorot standar dan implementor; sedangkan penelitian ini Mengkaji kualitas pelayanan khusus pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di MPP

No	Judul & Nama Peneliti	Teori & Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian
3	Implementasi Kebijakan Smart City Madani melalui Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru – Nadya Khairunnisa, 2022	Menggunakan teori implementasi kebijakan (George C. Edwards III) dengan metode kualitatif. Wawancara dilakukan kepada ASN dan pengguna layanan.	Implementasi kebijakan Smart City Madani melalui MPP cukup berhasil karena mempercepat pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi, namun terkendala SDM dan koordinasi antar lembaga.	Penelitian ini menekankan integrasi MPP berorientasi pada digitalisasi kota. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar No. 21 Tahun 2023 yang mengatur penyelenggaraan MPP sebagai pusat layanan terpadu, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan (KTP), menilai efektivitas pelaksanaan regulasi lokal terhadap kualitas layanan publik.
4	Implementasi Good Governance pada Mall Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bogor – Handayani (2022)	Teori good governance; metode survei kuantitatif dengan kuesioner.	Menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna MPP.	Penelitian Bogor fokus pada prinsip tata kelola, sedangkan penelitian ini fokus pada implementasi kebijakan daerah dan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.
5	Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (KTP-El) di Kabupaten Sukabumi – Dian Purwanti (referensi studi terdahulu)	Metode: kualitatif (wawancara, studi dokumentasi), fokus layanan administrasi kependudukan terpadu.	Mengidentifikasi kelemahan SOP, sumber daya manusia, dan kebutuhan penguatan koordinasi antarunit untuk mempercepat penerbitan KTP.	Studi dibandingkan pada konteks wilayah dan regulasi yang berbeda; berguna sebagai pembandingan masalah SOP dan SDM pada MPP Pematangsiantar.

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2025

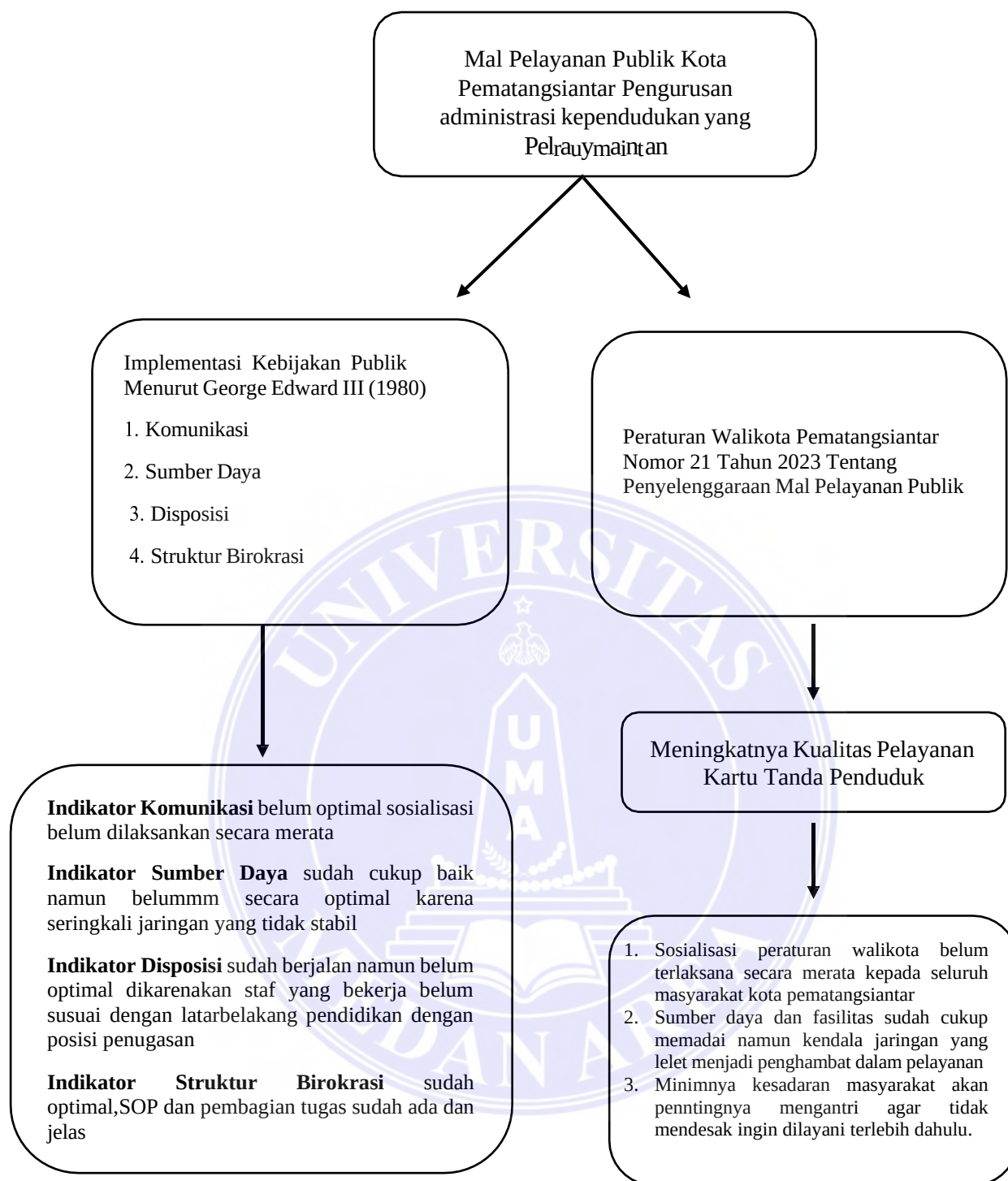
Penelitian terdahulu membahas implementasi MPP dan layanan publik dengan cakupan yang luas, namun tidak secara khusus meneliti pelayanan KTP dalam kerangka regulasi daerah. Penelitian ini berbeda karena berfokus pada implementasi Perwal Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 dan kualitas pelayanan pengelolaan KTP di MPP, sehingga mengisi celah yang belum dikaji dalam studi sebelumnya.

2.5 Kerangka Berpikir

Menurut (Heni Listiana, 2022) Kerangka berpikir dapat diartikan sebagai rangkaian pemikiran yang tersusun secara sistematis dengan landasan teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan, yang berfungsi untuk menjelaskan secara logis dan rasional bagaimana hubungan antar variabel dalam sebuah penelitian. Kerangka ini menjadi dasar yang kokoh bagi peneliti untuk mengorganisasi berbagai ide dan teori yang saling terkait, sehingga mampu menggambarkan hubungan antar variabel secara ilmiah dan mendukung pengujian hipotesis. Dengan menggunakan kerangka berpikir yang jelas dan terstruktur, proses penelitian menjadi lebih fokus dan terarah, meminimalkan kemungkinan bias, serta memastikan bahwa kesimpulan yang diambil berdasar pada landasan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Lebih jauh, kerangka berpikir juga berfungsi sebagai peta jalan yang membantu memetakan keseluruhan tahapan penelitian mulai dari identifikasi masalah hingga tahap analisis data, sehingga penelitian dapat berjalan secara sistematis, efisien, dan menghasilkan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Kerangka berpikir penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pengurusan administrasi kependudukan pada Mal Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan teori George Edward III yang mencakup empat dimensi utama, yaitu:

1. Komunikasi, yang dalam konteks penelitian ini mengacu pada penilaian efektivitas komunikasi antar pemangku kebijakan dalam implementasi kebijakan publik, serta tingkat pemahaman pemangku kebijakan terhadap tugas dan tanggung jawab mereka.
2. Sumber Daya, yang berarti memastikan ketersediaan jumlah dan kompetensi pelaksana kebijakan, serta kecukupan wewenang dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan kebijakan secara optimal.
3. Disposisi, yang berfungsi untuk menganalisis sikap, pemahaman, dan komitmen pelaksana kebijakan di lapangan berdasarkan sistem pengangkatan birokrat dan pemberian insentif.
4. Struktur Birokrasi, yang dimaksud adalah penilaian terhadap kelayakan struktur birokrasi, termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian tugas, apakah sudah memadai untuk mendukung pelaksanaan kebijakan secara efektif.



Gambar 1. Kerangka Berpikir
Sumber : diolah oleh peneliti tahun 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui data deskriptif yang berupa kata, narasi, dan gambaran. Penelitian kualitatif bersifat naturalistik yang mengamati objek dalam konteks aslinya dan mengutamakan perspektif partisipan dalam proses pengumpulan dan analisis data.

Menurut (Sugiyono, 2022) Pada hakikatnya, metode penelitian merupakan suatu prosedur ilmiah yang dilaksanakan secara terencana, teratur, dan rasional untuk memperoleh data yang akurat serta dapat dipertanggungjawabkan. Tujuan utamanya adalah menemukan pengetahuan baru, menguji kebenaran teori yang sudah ada, maupun mengembangkan konsep pengetahuan yang telah terbentuk sebelumnya melihat dari studi kasus yang akan diteliti oleh peneliti penelitian kualitatif harus dilakukan secara akurat karna sesuai untuk meneliti fenomena yang terjadi secara alami dan melihat proses implementasi peraturan walikota pematangsiantar no 21 tahun 2023 tersebut secara mendalam. Penelitian ini akan mendeskripsikan secara rinci bagaimana kualitas pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk meningkat di Mal Pelayanan Publik berdasarkan perspektif berbagai pihak yang terlibat, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif dan akurat terhadap fenomena tersebut. Hasil data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian kemudian dimanfaatkan untuk memahami berbagai fenomena, menyelesaikan persoalan yang muncul di masyarakat, serta mencegah

kemungkinan timbulnya masalah serupa di masa mendatang. Oleh karena itu, penelitian tidak hanya berperan sebagai sarana pencarian kebenaran secara ilmiah, tetapi juga menjadi dasar yang penting dalam pengambilan keputusan yang objektif dan berbasis pada bukti nyata.

Metode penelitian yang didasarkan pada paradigma positivisme digunakan untuk mengkaji objek dalam situasi yang alami tanpa adanya manipulasi, di mana peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam proses penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik yang saling melengkapi atau disebut triangulasi, sedangkan analisis data dilaksanakan secara induktif dengan berpijak pada temuan di lapangan. Hasil dari penelitian kualitatif lebih diarahkan pada pendalaman makna suatu fenomena daripada pada upaya menghasilkan generalisasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di lokasi yang relevan dengan objek penelitian, disesuaikan dengan fokus studi, pada rentang waktu tertentu yang memungkinkan pengumpulan data secara optimal dan sistematis. Lokasi dan waktu ini dipilih untuk memastikan data yang diperoleh mencerminkan kondisi aktual. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana proses penelitian akan dilaksanakan. Adapun Lokasi penelitian Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk), yaitu Mal Pelayanan Publik kota pematangsiantar, Ramayana Dept.Store Lt.3 Jln. Lintas Sumatera, Jln letjen S.Parman, Pahlawan, Kecamatan siantar timur kota pematangsiantar.

3.2.2 Waktu Penelitian

Tabel 3. Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Sept 2025	Okt 2025	Nov 2025	Des 2025	Jan 2026	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026
1.	Penyusunan Proposal								
2.	Seminar Proposal								
3.	Perbaikan Proposal								
4.	Pelaksanaan Penelitian								
5.	Seminar Hasil								
6.	Revisi Skripsi								
7.	Sidang Meja Hijau								

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2025

3.3 Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian kualitatif sangat penting karena kesuksesan penelitian bergantung pada pemilihan informan yang tepat, yang mampu menjawab pertanyaan penelitian dan bersedia berpartisipasi dalam wawancara. Proses pemilihan informan ini dilakukan di lapangan dan sering memerlukan waktu untuk berinteraksi dengan calon informan (Pradono et al., 2018). Teknik yang dilakukan dalam pemilihan informan penelitian ini yaitu: *Purposive Sampling* dimana Pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang dibutuhkan untuk menjawab fokus penelitian.

Dalam mensukseskan penelitian dalam pengumpulan data tentunya dalam penelitian ada informna/ peneliti, informan dalam penelitian terbagi menjadi 3 diantaranya, Informan Utama, Informan kunci, dan informan tambahan.

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan keseluruhan tentang permasalahan yang ada dalam penelitian. Informan kunci tidak hanya mengetahui tentang gambaran, tetapi mengetahui secara detail dan terperinci apa yang menjadi permasalahan dalam peneitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Kota Pematangsiantar yaitu Bapak Morhantua Naibaho S.H

2. Informan Utama

Informan utama adalah individu atau kelompok yang menjadi sumber data utama karena mereka memiliki pengetahuan teknis dan pemahaman mendalam mengenai masalah penelitian yang akan dikaji.. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah Staff pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar yakni Bapak Berry Sinuraya S.Kom.

3. Informan Tambahan

Informan tambahan adalah individu ataupun kelompok yang menjadi isu sekunder dalam menyampaikan gambaran pendukung. Informan tambahan ini merupakan orang yang memberikan isu tambahan yang menjadi pelengkap dalam pembahasan penelitian. Informan tambahan juga terkadang menyampaikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama ataupun informan kunci. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan kartu tanda penduduk di Mal Pelayanan Publik.

Peneliti memilih informan dalam peneliitian ini karena peneliti merasa informan tersebut dianggap paling kompeten dan memahami bidang yang akan diteliti, karena peneliti yakin bahwa informasi dari orang tersebut akan memberikan hasil yang akurat dan mendalam dalam penelitian ini.

Tabel 4. Informan Penelitian

Nama Infroman	Uraian	Keterangan	Jumlah (orang)
Morhantua Naibaho	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar	Informan kunci	1 Orang
Berry Sinuraya	Staff pelaksana disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar	Informan utama	1 orang
Sekar Napitupulu	Masyarakat yang melakukan pengurusan KTP di MPP kota pematangsiantar	Informan tambahan	5 orang
Haris Silalahi			
Nova Purba			
Erwin Sijabat			
Laurentia Situmorang			
Jumlah			8 Orang

Sumber :Diolah Oleh Peneliti Tahun 2025

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi menurut (Nurhadryani, 2015) merupakan kegiatan yang memiliki tingkat kerumitan tinggi karena melibatkan kerja sama antara fungsi biologis dan

psikologis manusia secara menyeluruh. Proses ini tidak hanya terbatas pada aktivitas melihat atau menyaksikan suatu kejadian, melainkan juga menuntut kemampuan peneliti untuk mengamati secara cermat setiap fenomena yang terjadi, mencatat detailnya dengan hati-hati, serta menyimpannya dalam ingatan untuk kemudian dianalisis secara terstruktur. Dengan demikian, observasi memerlukan keterlibatan aktif seluruh pancaindra terutama penglihatan dan pendengaran bersama kemampuan berpikir dan kepekaan emosional peneliti dalam menafsirkan makna dari perilaku, tindakan, maupun situasi yang diamati. Oleh sebab itu, observasi menjadi salah satu tahapan utama dalam memperoleh data empiris yang akurat, faktual, dan mendalam pada sebuah penelitian ilmiah.

Observasi yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu dengan terjun langsung ke lokasi penelitian dan mengamati bagaimana proses pelayanan khususnya pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk yang ada di mal pelayanan publik dan kantor pusat dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pematangsiantar sebagai perbandingan sebelum dan sesudah adanya mal pelayanan publik di kota pematangsiantar.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik utama dalam proses pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti berupaya melakukan kajian pendahuluan guna menemukan, memahami, serta merumuskan permasalahan penelitian secara lebih terarah dan mendalam . Melalui metode ini, peneliti dapat menjalin komunikasi langsung dengan responden atau informan untuk memperoleh informasi yang tidak bisa diperoleh melalui observasi maupun instrumen tertulis seperti angket.

Proseswawancara memberi kesempatan bagi peneliti untuk menelusuri secara lebih

rinci pandangan, pengalaman, dorongan, serta perasaan responden yang relevan dengan fokus penelitian. Selain itu, wawancara juga berfungsi sebagai cara untuk memverifikasi dan memperkuat data yang berasal dari teknik pengumpulan lainnya, sehingga temuan penelitian menjadi lebih sahih, akurat, dan bermakna (Abrar, 2024).

Adapun teknik wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu peneliti terlebih dahulu mempersiapkan pedoman wawancara dan melakukan wawancara dengan delapan informan ,yakni kepala bidang pendaftaran penduduk kota pematangsiantar, staf pelaksana dinas kependudukan dan pencatatan sipil di mal pelayanan publik untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk, serta lima orang masyarakat yang melakukan pengurusan kartu tanda penduduk di mal pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang berisi berbagai catatan mengenai peristiwa atau kejadian yang telah terjadi di masa lalu. Dokumen tersebut dapat berupa bahan tertulis, seperti arsip, laporan, surat, buku harian, notulen rapat, serta catatan pribadi; dapat pula berbentuk visual seperti foto, gambar, dan rekaman video; bahkan mencakup karya monumental seseorang, seperti hasil karya seni, bangunan, atau peninggalan budaya yang memiliki makna historis dan ilmiah. Melalui dokumen-dokumen tersebut, peneliti dapat memperoleh informasi faktual yang bersifat otentik dan objektif untuk mendukung, melengkapi, maupun memverifikasi data hasil observasi dan wawancara.

Oleh karena itu, dokumentasi berperan penting dalam memberikan bukti nyata yang memperkuat keabsahan temuan penelitian. Adapun data yang diambil dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pematangsiantar sebagai pendukung penelitian ini yaitu dokumen jumlah penduduk kota pematangsiantar, data pembagian wilayah dan luas wilayah kota pematangsiantar serta jumlah penduduk kota pematangsiantar wajib ktp per kecamatan, serta data dokumentasi lokasi, fasilitas dan dokumentasi dengan informan sebagai pendukung penelitian ini.

4. Triangulasi

Triangulasi data dalam penelitian umumnya dikenal oleh banyak kalangan sebagai teknik validasi yang hanya digunakan dalam penelitian kualitatif. Namun, pemahaman ini sebenarnya tidak sesederhana yang dikira. Metode triangulasi pada dasarnya adalah pendekatan multimetode yang digunakan peneliti saat mengumpulkan dan menganalisis data. Konsep utamanya adalah bahwa suatu fenomena dapat dipahami secara lebih mendalam dan memperoleh tingkat kebenaran yang lebih tinggi jika dilihat dari berbagai perspektif. Dengan memotret satu fenomena dari berbagai sudut pandang, hasil yang diperoleh akan menjadi lebih valid dan dapat dipercaya.

Triangulasi diartikan Norman K. Denzin yang di kutip oleh Patton, dalam buku (Haryoko et al., n.d.) sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode/cara yang dipakai untuk mengkaji fenomena sosial yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda Menurut Denzin, teknik triangulasi meliputi empat tipe, yaitu:

1. Triangulasi sumber data, adalah penggunaan beragam sumber data dalam suatu

kajian; Triangulasi antar-peneliti atau biasa diistilahkan Triangulasi investigator (jika penelitian dilakukan secara berkelompok); penggunaan beberapa evaluator atau ilmuwan social yang berbeda;

2. Triangulasi metode, penggunaan metode ganda untuk mengkaji masalah atau program tunggal, seperti wawancara, pengamatan dan dokumen dan sumber data lainnya; Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi;
3. Triangulasi teori; adalah penggunaan sudut pandang ganda dalam menafsirkan seperangkat tunggal data. Berikut uraian penjelasannya.

Dalam penelitian ini,peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan melibatkan bapak Sudarsono Sipayung didasarkan atas pertimbangan bahwa yang bersangkutan memiliki kemampuan,kapasitas, pengalaman serta pemahaman yang sudah mumpuni terhadap isi peraturan tersebut serta mekanisme peningkatan kualitas pelayanan yang relevan dengan fokus penelitian. Selain itu berpotensi dalam menganalisis dan memverifikasi informasi serta memperkuat validitas temuan penelitian.

3.5 Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat krusial dalam suatu penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian adalah memperoleh informasi yang relevan, tepat, serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Tanpa adanya data yang valid, penelitian tidak akan mampu memberikan hasil yang bermakna maupun kesimpulan yang dapat dipercaya. Oleh sebab itu, proses pengumpulan

data perlu dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian, dengan mempertimbangkan kesesuaian antara jenis data yang dikumpulkan, metode yang diterapkan, serta sumber data yang digunakan.

Tahapan ini menjadi dasar penting bagi proses analisis dan interpretasi data, karena mutu hasil penelitian sangat bergantung pada kualitas data yang diperoleh di lapangan. Dengan demikian, pengumpulan data tidak hanya berperan sebagai langkah awal penelitian, tetapi juga menjadi landasan utama yang menentukan validitas serta keberhasilan suatu kajian ilmiah. Tahap pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang relevan dengan fokus penelitiannya yakni bagaimana implementasi peraturan wali kota pematangsiantar nomor 21 tahun 2023 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik (studi kasus tentang peningkatan kualitas pelayanan kartu tanda penduduk), pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan kepala bidang administrasi kependudukan, staf yang bekerja di mal pelayanan publik, dan masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap kegiatan pengelolaan administrasi di Disdukcapil yang ada di MPP maupun di kantor pusat Disdukcapil.

2. Reduksi Data.

Reduksi data merupakan tahapan penting dalam proses analisis data kualitatif yang meliputi kegiatan menyeleksi, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengabstraksi, serta mengubah data mentah yang diperoleh dari hasil catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilah data yang relevan dengan fokus penelitian dan membuang informasi yang tidak diperlukan, sehingga kumpulan data yang semula banyak dan rumit dapat diorganisasi secara

sistematis dan mudah dipahami. Melalui kegiatan reduksi data, peneliti berusaha memperjelas arah penelitian, mengenali pola atau tema utama, serta mengelompokkan data ke dalam kategori yang bermakna guna mendukung proses penafsiran. Proses ini berlangsung secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data hingga analisis akhir, karena setiap informasi baru yang muncul perlu dikaji kembali agar tetap sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, reduksi data menjadi tahap krusial yang mengarahkan analisis dan membantu peneliti menggali makna mendalam dari data empiris yang diperoleh.

Pada penelitian ini peneliti melakukan proses reduksi data dengan cara menyederhanakan, memilih dan memusatkan perhatian pada informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

3. Penyajian Data.

Penyajian data menurut (Sugiyono, 2022) merupakan proses menata dan mengorganisasikan informasi secara sistematis sehingga peneliti dapat dengan mudah memahami isi data, menarik kesimpulan, serta menentukan langkah tindak lanjut berdasarkan temuan penelitian. Tahapan ini berfungsi untuk menyajikan hasil reduksi data dalam bentuk yang terstruktur dan mudah diinterpretasikan, baik melalui penjabaran deskriptif, tabel, grafik, bagan, matriks, maupun diagram yang menggambarkan keterkaitan antar variabel atau kategori penelitian. Melalui penyajian data, peneliti dapat mengamati pola, arah, serta hubungan yang muncul di antara hasil temuan, sehingga memudahkan dalam memahami makna yang terkandung di balik data tersebut. Dengan demikian, penyajian data tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi penelitian, tetapi juga menjadi landasan penting bagi peneliti dalam

melakukan analisis mendalam serta menyusun kesimpulan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pada tahap ini peneliti menampilkan hasil wawancara, hasil analisis peneliti observasi, dan dokumentasi yang menggambarkan tentang hasil penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti menyusun kesimpulan sementara yang bersifat awal dan masih terbuka untuk perubahan, selama bukti yang mendukungnya tidak cukup kuat. Jika bukti yang mendukung di lapangan valid dan konsisten saat peneliti kembali mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Namun, jika bukti belum cukup kuat, kesimpulan ini harus direvisi atau disesuaikan dengan bukti baru yang diperoleh.

Proses ini bersifat iteratif dan berlangsung secara simultan dengan tahap pengumpulan dan reduksi data, sehingga menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Sidiq et al., 2019). Setelah data yang disajikan sudah dibahas secara terperinci maka akan dilakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan langkah yang dapat meringkas atau menjawab masalah penelitian secara detail dan ringkas. Penarikan kesimpulan pada tahap ini peneliti menafsirkan data yang telah disajikan untuk menemukan makna setiap temuan yang berhubungan dengan implementasi kebijakan penyelenggaraan mal pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data kualitatif dari hasil wawancara mendalam dengan pengguna layanan dan informan kunci, serta observasi partisipatif di lapangan yang telah diuraikan secara rinci sebelumnya, kesimpulan utama dari penelitian ini dapat dirangkum sebagai berikut.

1. Implementasi Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 tahun 2023 tentang penyelenggaraan mal pelayanan publik (studi kasus peningkatan kualitas pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk), belum berjalan secara optimal, di mana dapat dilihat dari indikator komunikasi menunjukkan upaya penyampaian informasi via media sosial, koordinasi dengan organisasi perangkat daerah (OPD), serta program jemput bola ke sekolah-sekolah, belum mencakup transmisi yang luas, kejelasan instruksi bagi masyarakat, dan konsistensi pesan antar saluran. Sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas fisik mendukung pelayanan dengan staf bergilir dua orang yang kompeten, ruang ber-AC nyaman, serta peralatan seperti printer dan komputer yang memadai, tetapi terganggu oleh jaringan internet lambat yang menyebabkan proses verifikasi data dan pencetakan KTP memakan waktu hingga 2-3 hari kerja. Disposisi pelaksana tercermin dari sikap ramah, profesional, dan komitmen tinggi petugas Disdukcapil terhadap tugas pokok fungsi namun belum berjalan secara optimal karena peneliti melihat bahwa dalam aspek pengangkatan birokrat dalam indikator disposisi belum berjalan secara optimal karena adanya

ketidaksesuaian latarbelakang pendidikan dan bidang yang dikuasai dengan posisi bidang penugasan yang ditujukan kepada mereka pada disdukcapil ini, sementara struktur birokrasi kuat berkat standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, pembagian tugas terkoordinasi antar instansi, dan lokasi sentral yang mudah diakses masyarakat Pematangsiantar.

2. Faktor penghambat utama pertama adalah kurangnya sosialisasi langsung dan masif oleh Disdukcapil, berbeda dengan instansi lain seperti DPMPTSP, Bank Sumut, dan BPJS Kesehatan yang aktif melakukan sosialisasi tatap muka di kecamatan, sehingga menyebabkan sebagian masyarakat masih memegang persepsi lama tentang proses KTP yang rumit dan lambat, menghambat utilisasi MPP secara penuh. Kedua, ketergantungan pada jaringan internet bersama yang sering *overload* akibat banyaknya instansi di MPP, mengakibatkan keterlambatan pada aplikasi verifikasi NIK dan pencetakan KTP elektronik, yang bertentangan dengan target layanan cepat sesuai Peraturan Wali kota. Ketiga, faktor eksternal seperti perilaku masyarakat yang kerap mendesak prioritas tanpa berkas lengkap (misalnya akta kelahiran atau surat keterangan pindah), meskipun SOP tetap konsisten diterapkan, turut memperlambat alur kerja harian. Hambatan ini saling terkait, di mana komunikasi lemah memperburuk sumber daya, sementara struktur birokrasi yang baik belum mampu mengkompensasi sepenuhnya tanpa perbaikan secara menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka saran-saran berikut ini dapat diajukan kepada pihak terkait guna pengembangan layanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar.

1. Pemerintah Kota Pematangsiantar perlu dengan segera meningkatkan efektivitas sosialisasi Peraturan Wali kota Nomor 21 Tahun 2023 mengenai Mal Pelayanan Publik (MPP) melalui sosialisasi langsung berjenjang via RT/RW, guna melampaui keterbatasan media sosial statis yang tidak berhasil menjangkau masyarakat di wilayah pinggiran. Pemerintah Kota Pematangsiantar perlu menyiapkan infrastruktur jaringan internet khusus yang stabil di MPP Ramayana untuk mengatasi keterlambatan proses perekaman KTP dari 1 hari menjadi 2-3 hari akibat koneksi tidak memadai, sehingga menjamin keandalan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Melakukan pemantauan dan evaluasi triwulanan lintas organisasi perangkat daerah (OPD) yang dipimpin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP), termasuk audit kepuasan masyarakat melalui survei berkala, guna memaksimalkan disposisi pelaksana yang ramah serta struktur birokrasi yang kokoh sekaligus mengantisipasi kendala komunikasi dan sumber daya.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penelitian ini memberikan saran agar peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya difokuskan pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga penguatan sosialisasi serta optimalisasi sumber daya manusia dengan menambahkan staf yang berpotensi dan sarana prasarana pendukung seperti alat rekam ktp di mal pelayanan publik yang lebih efektif lagi. Peningkatan kapasitas aparatur yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dengan tupoksinya, pemeliharaan sistem teknologi informasi, serta perbaikan infrastruktur jaringan contohnya dengan menambah kapasitas kecepatan mbps jaringan perlu dilakukan secara berkelanjutan guna menjamin pelayanan yang efektif, efisien, dan tepat waktu. Selain itu, penguatan koordinasi dengan pengelola Mal Pelayanan Publik dan instansi terkait menjadi penting agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara terpadu dan konsisten .Peneliti juga merekomendasikan untuk melakukan pengambilan produk KTP sesuai dengan tempat dimana dilakukan pengurusan,atau mengirimkan KTP ke rumah masyarakat yang bersangkutan
3. Sebagai pengguna layanan publik, masyarakat diharapkan dapat menjadi mitra yang kooperatif demi terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik. Langkah pertama yang sangat penting adalah menumbuhkan kemandirian dalam mencari informasi resmi. Sebelum datang ke lokasi, masyarakat disarankan untuk memeriksa kembali kelengkapan dokumen persyaratan pengurusan KTP melalui kanal informasi resmi yang disediakan oleh Disdukcapil atau pengelola MPP. Persiapan dokumen yang matang dari rumah akan sangat membantu mempercepat proses verifikasi di loket dan menghindari antrean yang sia-sia akibat berkas yang tidak lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. 2021. Kebijakan publik : konsep pelaksanaan. JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia), 6(1), 83–88.
- Heni Listiana, K. A. 2022. Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian. Jurnal Lentera: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi, 15(2), 146–157.
- Khairunnisah, L. 2022. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu (Upt) Samsat Medan Selatan). Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan, 9, 1–8.
- Komang, I. G., Bayu, C., Kusuma, A., Theo, Y., & Simanungkalit, S. (2020). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN), Vol.3, No.2, Hal.236-248
- Mutiara anwar, kus indarto. 2025. Implementasi Program Layanan Inovasi Pustaka Anak Bangsa Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Di Kota Samarinda. E Journal Administrasi Publik, 13(3), 672–684.
- Nurhadryani, Y. 2009. Memahami Konsep E-governance Serta Hubungannya dengan E-government. Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF), 1(6).
- Nurhidayat, I. 2023. Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia. Journal E-Gov Wiyata: Education and Government 1, 40–52.
- Orbawati, E. B., & Nugraha, J. T. 2024. Mengatasi Tantangan Pelayanan Publik : Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Magelang. 5(1), 115– 122.
- Syukri, A., & Wahdania, N. 2025. : Transformasi Layanan Publik di Kabupaten Gowa: Penerapan Mal Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efisiensi dan Aksesibilitas. Journal of Government Studies Vol. 5 No. 1 5(1), 21–39.
- Widiyaningrum, W. Y. 2022. Efektivitas Mall Pelayanan Publik (Mpp) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (Dpmpstsp) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di. Jurnal JISIPOL ,6,3, (57-68)
- Amba.N, SRJ,Saleky, OL, Sahertian.2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. Jurnal administrasi terapan vol 2, no. 1, 232–239.

Buku

- AS, Y. S. M., & SH, M. H. 2024. *E-Government Dalam Pelayanan Publik*. CV. Azka Pustaka, Sumatera Barat

- Abrar, M. 2024. *Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Unja Publisher. Mendalo
- Haryoko, S., Bahartiar, D., & Fajar Arwadi. (n.d.). 2020. *Analisis Data Penelitian*. Bandan Penerbit UNM. Makasar
- Igrisa, I. 2022. *Kebijakan publik*. Penerbit Tanah Air Beta. Yogyakarta.
- Jumroh, & M. Yoga Jusri Pratama. (n.d.). *Implementasi Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Penerbit Insan Cendekia Mandiri. Sumatra Barat
- Kadji, y. 2015. *formulasi dan implementasi kebijakan publik*. gorontalo: ung press gorontalo.a
- Marwiyah, D. H. S. M. s. (n.d.). 2022 *Kebijakan Publik*. CV Mitra Ilmu. (In Press). Probolinggo
- Maulidah, S. (n.d.). 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. CV. Indra Prahasta. Bandung
- Muda, I., & Aulia, R. (2022). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik [Revisi]*. Medan: Media Persada.
- Pradono, J., Soerachman, R., Kusumawardani, N., & Kasnodihardjo. 2018. *panduan penelitian dan pelaporan penelitian kualitatif*. Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (LPB). Jakarta
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. CV Nata Karya. Ponorogo
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Penerbit Alfabeta Bandung. 2013
- Yulianto Kadji. 2015. *Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik*. Ung press gorontalo. Gorontalo

Skripsi

- HKA. Nawawi. 2020. “Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru
- Prayoga, Z. 2024. *Inovasi Mall Pelayanan Publik (Mpp) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Maros*. Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.

Sumber Lainnya

- Rizky Ramadhani Batubara,(Rabu 5 Juni 2024) Mal Pelayanan Publik: Mesin Reformasi Birokrasi Pemerintah,<https://pajak.go.id/id/artikel/mal-pelayanan-publik-mesin-reformasi-birokrasi-pemerintah>:<https://pajak.go.id/id/artikel/mal-pelayanan-publik-mesin-reformasi-birokrasi-pemerintah> (Diakses pada 17 Oktober 2025)
- DostyAmisha, (Jumat, 03 Mei 2024) Detik Sumut, <https://www.detik.com/sumut/budaya/d-7321803/sejarah-kota-pematangsiantar-asal-usul-geografis-dan-ciri-khas>: (Diakses pada pukul 20.57 WIB pada 01 Maret 2026)
- Dukcapil Kota Pematangsiantar (Rabu,04 Maret 2026), Website resmi Disdukcapil Kota Pematangsiantar. <https://dukcapil.pematangsiantar.go.id/> (Diakses pada Pukul 03.02 Wib)

Peraturan/Undang-Undang

- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Observasi

Berikut Pedoman observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi
2. Fasilitas
3. Sikap Pegawai
4. Respon Masyarakat

Instansi :Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar
 Lokasi : (Alamat Mal Pelayanan Publik) Lantai 3 Ramayana Departement Store, Jalan Sutomo, Pematangsiantar,
 Alamat Kantor Pusat Disdukcapil Kota Pematangsiantar :Jalan Melanthon Siregar No. 36, Kelurahan Pardamean, Kecamatan Siantar Marihat, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara 21121.

NO	YANG DIAMATI	KETERANGAN
1.	Struktur Organisasi	Terdapat pada halaman
2.	Visi dan Misi	Terdapat pada Bab IV
3.	Sikap pegawai dan masyarakat yang di wawancara	Baik,ramah namun beberapa masyarakat kurang memahami pertanyaan yang ditanyakan oleh penulis
4.	Data masyarakat yang wajib KTP per kecamatan	Terlampir pada Bab IV halaman
5.	Sarana Prasarana a. Ruang Tunggu b. Parkir c. Toilet d. Papan Informasi e. Perangkat Komputer f. Printer	Sarana dan prasarana di lihat langsung oleh peneliti dan layak pakai
6.	SOP	File tersedia dalam bentuk lampiran
7.	Sosial Media Instansi	Kantor Pusat: @dukcapilpematangsiantar Mpp: @mpp.pematangsiantar
8.	Website Intansi	Mpp: https://mpp.pematangsiantar.go.id/ Kantor pusat: https://www.dukcapil.pematangsiantar.go.id/

9.	Laporan Pengaduan/Informasi	Layanan pengaduan dapat melalui website berikut: https://siantar.dukcapil.online/bantuan Bantuan - Layanan Online Adminduk Kota Pematangsiantar Call Center: WhatsApp Disdukcapil: 0853 6344 0624 (untuk info layanan online dan pengaduan). Mal Pelayanan Publik (MPP) Pematangsiantar: WA CS: 0811-2222-3333. Pengaduan: 0811-3333-4444.
----	-----------------------------	---



Lampiran 2

Pedoman Wawancara

No	Indikator	Pertanyaan
1.	Komunikasi	Wawancara dengan Informan Kunci 1. Bagaimana strategi komunikasi dirancang untuk mendukung implementasi kebijakan secara keseluruhan? 2. Bagaimana proses penyampaian informasi terkait Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2023 kepada petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik? 3. Apakah ada sosialisasi atau pelatihan yang dilakukan untuk memastikan pemahaman petugas terhadap kebijakan tersebut? 4. Bagaimana mekanisme penyampaian informasi dari pimpinan kepada pelaksana terkait prosedur pelayanan KTP? 5. Apakah masyarakat memahami perubahan layanan yang diatur dalam Peraturan Walikota tersebut? Wawancara dengan Informan Utama 1. Bagaimana Bapak/ibu menerapkan strategi komunikasi yang baik dalam tugas sehari-hari? 2. Apakah informasi atau instruksi terkait implementasi peraturan daerah disampaikan dengan jelas dan tepat waktu? 3. Apakah ada perubahan dalam komunikasi yang disampaikan selama implementasi peraturan daerah ini? 4. Bagaimana komunikasi antara pegawai dan pimpinan ketika terjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan? Wawancara dengan Informan Tambahan 1. Bagaimana informasi kebijakan disampaikan kepada anda dan seberapa jelas pemahaman anda terhadap kebijakan tersebut? 2. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan sosialisasi mengenai kebijakan daerah penyelenggaraan mal pelayanan publik? 3. Dari mana bapak/ibu memperoleh informasi tentang prosedur pelayanan KTP yang baru pada mal pelayanan publik? 4. Apakah informasi yang diberikan petugas mudah dipahami dan membantu bapak/ibu dalam proses pelayanan?

2.	Sumber Daya	Wawancara dengan Informan Kunci 1. Bagaimana perencanaan dan alokasi sumber daya untuk mendukung implementasi kebijakan? 2. Apakah jumlah dan kompetensi pegawai di MPP sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan KTP? 3. Apakah pelaksana kebijakan memahami peraturan daerah tupoksinya? 4. Bagaimana kemampuan teknis dan kompetensi pegawai dalam menerapkan standar pelayanan baru? 5. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan KTP di MPP? Wawancara dengan Informan Utama 1. Bagaimana proses pengadaan atau optimalisasi sumber daya dalam tim? 2. Apakah fasilitas dan peralatan yang tersedia mendukung bapak/ibu dalam memberikan pelayanan? 3. Bagaimana menurut bapak/ibu jumlah pegawai yang bertugas di unit pelayanan? 4. Apakah pelatihan yang diberikan cukup meningkatkan kemampuan bapak/ibu dalam melayani masyarakat? Wawancara dengan Informan Tambahan 1. Apakah ketersediaan sumber daya memengaruhi pelayanan KTP yang bapak/ibu terima? 2. Apakah fasilitas pelayanan KTP di MPP menurut bapak/ibu sudah memadai? 3. Bagaimana pelayanan yang diberikan petugas dari segi kecepatan dan ketepatan? 4. Apakah sarana seperti antrian, ruang tunggu, dan sistem elektronik membantu kelancaran pelayanan?
3.	Disposisi	4. Bagaimana penilaian bapak/ibu terhadap kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai di lapangan? Wawancara dengan Informan Utama 1. Bagaimana respon bapak/ibu terhadap perubahan kebijakan, apakah ada hambatan disposisi internal? 2. Bagaimana sikap bapak/ibu terhadap kebijakan baru dalam pelayanan KTP di MPP? 3. Apakah Anda merasa termotivasi untuk

		memberikan pelayanan yang lebih baik setelah kebijakan diterapkan? 4. Bagaimana bentuk dukungan pimpinan dalam meningkatkan semangat kerja pegawai? Wawancara dengan Informan Tambahan 1. Apakah sikap pelaksana menunjukkan komitmen dan motivasi yang tinggi dalam memberikan pelayanan? 2. Bagaimana sikap petugas dalam melayani Anda selama proses pengurusan KTP? 3. Apakah bapak/ibu merasa petugas bersikap ramah, responsif, dan profesional? Bagaimana tingkat kepuasan bapak/ibu terhadap perilaku dan etika pelayanan petugas?
4.	Struktur Birokrasi	Wawancara dengan Informan Kunci 3. Bagaimana mekanisme koordinasi antar SKPD dan pengawasan internal untuk memastikan kelancaran pelaksanaan? 4. Bagaimana struktur organisasi MPP dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan KTP? 5. Apakah telah tersedia SOP yang jelas terkait pelaksanaan pelayanan KTP di MPP? 6. Bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut? Wawancara dengan Informan Utama 1. Bagaimana pengawasan dan sanksi internal diterapkan untuk menjaga disiplin struktur organisasi? 2. Apakah pembagian tugas dan wewenang dalam unit pelayanan KTP sudah jelas dan terkoordinasi? 3. Bagaimana koordinasi antarpetugas dalam pelaksanaan pelayanan KTP di MPP? 4. Apakah prosedur yang ditetapkan membantu bapak/ibu dalam bekerja lebih efisien? Wawancara dengan Informan Tambahan 1. Bagaimana prosedur dan alur pelayanan KTP di Mal Pelayanan Publik dari perspektif anda sebagai penerima pelayanan?

		2. Apakah alur pelayanan KTP di MPP mudah dipahami oleh masyarakat? 3. Apakah petugas bekerja secara terkoordinasi dan sesuai prosedur selama proses pelayanan? 4. Apakah pelayanan yang bapak/ibu terima sesuai dengan standar dan prosedur yang diinformasikan?
--	--	---



Lampiran 3

Dokumentasi Lapangan

1. Dokumentasi wawancara dengan Bapak Morhantua Naibaho S.H selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kota Pematangsiantar



2. Dokumentasi wawancara dengan Bapak Berry Sinuraya S.Kom selaku Staf pelaksana di Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar



Dokumentasi dengan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan (KTP)



Dokumentasi dengan narasumber Ibu Sekarsion Napitupulu dan Bapak Haris Silalahi



Dokumentasi dengan narasumber Ibu Nova Purba dan Bapak Erwin Sijabat



Dokumentasi dengan narasumber Ibu Laurentia Situmorang

4. Dokumentasi lokasi Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar



Tampak depan Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar



Tampak dalam Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Pematangsiantar

1. Dokumentasi dengan Triangulator penelitian Bapak Sudarsono Sipayung, S.Sos, M.Si



Lampiran 4

Biodata Informan

a. Informan Kunci

Nama : Morhantua Naibaho S.H
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 60 Tahun

b. Informan Utama

Nama : Berry Sinuraya S.Kom
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 38 Tahun

c. Informan Tambahan

Nama : Sekarsion Napitupulu
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 25 Tahun
Alamat : Jln.Bahkora bawah,Kampung gunung

d. Informan Tambahan

Nama : Haris Silalahi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 30 Tahun
Alamat : Jln. Perjanjian No 90

e. Informan Tambahan

Nama : Nova Purba
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 35 Tahun
Alamat : Jln.Daliltani ujung gg pendidikan tomuan

f. Informan Tambahan

Nama : Erwin Sijabat
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 37 Tahun
Alamat : Jln. Tomuan

g. Informan Tambahan

Nama : Laurentia Situmorang
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 24 Tahun
Alamat : Jln. Melanthon Siregar No 79

Lampiran 5

Standar Operasional Prosedur

 PEMERINTAH KOTA PEMATANG SIANTAR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JALAN MELANTHON SIREGAR, NO.36 PEMATANGSIANTAR		Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Pengesahan Disahkan Oleh	02/SOP/Disdukcapil/ 2023 12 Januari 2023 - -  KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SM. ULINASARI GIRSANG, SH NTP. 196512171993112001
DASAR HUKUM : 1. UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 2. Peraturan Pemerintah Nomor : 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Presiden republik Indonesia nomor 112 tahun 2013 tentang perubahan keempat atas peraturan Presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penetapan Kartu Tanda Penduduk berbasis nomor Induk Kependudukan secara Nasional 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor :108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan		KUALIFIKASI PELAKSANA : 1. Mengetahui dan memahami peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan. 2. Mampu mengoperasikan komputer. 3. Teliti, ramah, komunikatif dan dapat bekerja sama.	
KETERKAITAN : 1. SOP Pelayanan Kartu Keluarga 2. Kantor kecamatan dan kelurahan se-Kota Pematangsiantar.		PERALATAN KELENGKAPAN : 1. Komputer yang dilengkapi aplikasi SIAG & Aplikasi KTP-EI 2. Kamera 3. Alat Pererekam sidik jari dan tanda tangan. 4. Alat Scan retina mata.	
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :	

PROSEDUR PELAYANAN PEREKAMAN KTP-EL										
NO.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU		Ket.
		Pemohon	Pengadministrasi	Operator	Kasi.	Kabid	Sekretaris	Kadis	Kelengkapan	
1.	Pemohon wajib KTP membawa Fotocopy Kartu Keluarga.									
2.	Petugas Registrasi mem Verifikasi dan Validasi data penduduk ke dan mencatat di pendaftaran lalu menyerahkan ke Kasi								Agenda Kerja,	5 menit
3.	Selanjutnya berkas diserahkan ke operator untuk diproses.								PuPen, Buku Pendaftaran	10 menit
4.	Perekaman e-KTP.								Komputer, perekam, retina mata, Scan tanda tangan dan sidik jari.	10 menit
5.	Perekaman selesai, pemohon Menerima Tanda Rekam Data dari Petugas Registrasi									10 Menit
										Tanda Rekam KTP-EL

 PEMERINTAH KOTA PEMATANG SIANTAR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL JALAN MELANTHON SIREGAR NO.36 PEMATANGSIANTAR		Nomor SOP03/SOP/Disdukcapil/ 2023 Tanggal Pembuatan12 Januari 2023 Tanggal Revisi- Tanggal Pengesahan- Disahkan Oleh KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SM. ULINASARI GIRSANG, SH NIP. 196512171993112001	
DASAR HUKUM :		Nama SOPPELAYANAN PENCETAKAN KTP-EI	
1. UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Presiden republik Indonesia nomor 112 tahun 2013 tentang perubahan keempat atas peraturan Presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penetapan kartu Tanda Penduduk berbasis nomor Induk Kependudukan secara Nasional 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor :108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil		KUALIFIKASI PELAKSANA : 1. Min D3 2. Mampu Mengoperasikan Komputer	
KETERKAITAN : 1. SOP Pelayanan Kartu Keluarga/ Perbekaman KTP-EI 2. Kantor kecamatan dan kelurahan se-kota Pematangsiantar.		PERALATAN KELENGKAPAN : 1. Komputer yang dilengkapi aplikasi Database Kependudukan yg terintegrasi SLAK & Aplikasi KTP-EI 2. Printer Fargo 3. Alat Pengaktif KTP-EI 4.	
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :	

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU		Ket.	
		Pemohon	Pengadministrasi	ADB/Operator	Kasi.	Kabid	Sekretaris	Kadis	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Pemohon yang telah melakukan Perekaman KTP-el dan membawa kelengkapan berkas serta mengisi formulir permohonan(F1-07) yang telah ditandatangani Lurah								Formulir, Ballpoint,	10 menit	Berkas	
2.	Pengadministrasi melakukan Verifikasi dan Validasi data penduduk dan mencatat di pendaftaran.								Agenda Kerja/ Buku Pendaftaran	5 menit	Verifikasi data	
3.	Berkas diserahkan ke Administrator Data Base untuk di cek apakah pemohon sudah melakukan perekaman data untuk KTP-el								Pulpen, Server Database KTP-el	10 menit	Verifikasi data	
4.	Operator mengentry data dan mencetak KTP-EL								Komputer, Printer Fargo, Blanko KTP-el	10 menit	KTP-el	
5.	Kartu Tanda Penduduk yang diterbitkan dicatat kemudian dikoreksi lalu diserahkan ke Operator KTP-El untuk diaktifasi.								Komputer, Card Rider	10 menit	KTP-el	
6.	KTP-el diaktifkan dengan sidik jari Pemohon dan di serahkan kepada Pemohon.								Buku Tanda Terima KTP/El dan Alat Tulis	10 menit		

Lampiran 6

Surat Izin dan Selesai Riset/Penelitian

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id	
Nomor	: 3774FIS.0/01.10/XII/2025	Medan, 05 Desember 2025
Lampiran.	: -	
H a l	: Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset	
Kepada Yth. Pimpinan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pematang Siantar Di Tempat		
Dengan hormat, Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :		
Nama	: PESTA RIAMA PARDEDE	
NIM	: 228520020	
Program Studi	: Administrasi Publik	
Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Mal Pelayanan Publik Kota Pematang Siantar untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :		
<i>"IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PEMATANGSIANTAR NOMOR 21 TAHUN 2023 STUDI TENTANG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK DI MAL PELAYANAN PUBLIK"</i>		
Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.		
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.		
		 Dr. Muhammad Riadi, S.E., M.I.Kom
Tembusan: 1. Ka. Prodi Administrasi Publik 2. Mahasiswa ybs 3. Arsip		



PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Melanthon Siregar No. 36 Telp (0622) 25300

Email : pematangsiantardukcapil@gmail.com

PEMATANGSIANTAR

Pematangsiantar, 10 Desember 2025

Nomor : 015/400.12/992/XII - 2025
Sifat : Biasa
Lamp :
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth.

Kepada **Rektor Universitas Medan Area**

C.q. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

di -

Medan

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 37774FIS.0/01..10/XII/2025 tanggal 05 Desember 2025 hal Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset, maka dengan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar menerima penelitian dan memfasilitasi yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada, yaitu atas nama :

No.	N a m a	N I M	Program Studi
1	PESTA RIAMA PARDEDE	228520020	Administrasi Publik

Demikian hal ini kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, selanjutnya ucapkan terima kasih.

a.n. **KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PEMATANGSIANTAR
KABID PENGELOLAAN INFORMASI
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN,**



SUPARSONO D.T SIPAYUNG, S.Sos, M.Si
PEMBINA
NIP. 197501301994021002