



**Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik,
Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)**

Available online <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jipikom>

Diterima: 17 November 2023; Direview: 28 November 2023; Disetujui: 22 April 2024

**Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

***Quality of Service For Child Identity Card Administrators at
the Karo Regency Population and Civil Registration Service***

Eva Riyanti Tarigan¹⁾, Novita Wulandari^{1)*} & Beltahmamero Simamora²⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area,
Indonesia

2) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area,
Indonesia

Abstrak

Tulisan ini menganalisis kualitas layanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Mengacu pada kerangka teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, penelitian ini mengevaluasi lima dimensi kualitas layanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu dianalisis secara kualitatif. Penelitian menunjukkan bahwa layanan di Disdukcapil Kabupaten Karo telah mencapai tingkat optimal, namun masih ada kekurangan dalam beberapa aspek seperti penampilan dan kenyamanan pegawai serta kecepatan layanan. Faktor pendukung meliputi sumber daya manusia yang berkualitas dan inovasi, sementara kendala terutama berkaitan dengan kurangnya sarana, prasarana, dan personel. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan efektivitas layanan di lembaga tersebut

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

Abstract

This paper analyzes the quality of Child Identity Card management services at the Karo Regency Population and Civil Registration Office. Referring to the theoretical framework of Zeithaml, Parasuraman, and Berry, this study evaluates five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data was collected through various methods such as observation, interviews, and documentation, then analyzed qualitatively. Research shows that services in Disdukcapil Karo Regency have reached optimal levels, but there are still shortcomings in several aspects such as the appearance and comfort of employees and speed of service. Supporting factors include quality human resources and innovation, while constraints are mainly related to lack of facilities, infrastructure, and personnel. This research provides valuable insights to improve the effectiveness of services at the institution.

Keywords: Service Quality, Public Service, Child Identity Card

How to Cite: Tarigan, E.R., Wulandari, N. & Simamora, B. (2024). Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM), 6(1) 2024: 30-37,

*E-mail: novitawulandari@staff.uma.ac.id



PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu negara (Y. A. Hasibuan et al., 2022). Di Indonesia, pemerintah terus berupaya memperbaiki dan meningkatkan sistem administrasi kependudukan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu, salah satunya adalah melalui implementasi Kartu Identitas Anak (KIA) yang diatur dalam Peraturan Dalam Negeri No 2 Tahun 2016. Kebijakan ini bertujuan untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam mengelola data kependudukan, serta untuk meningkatkan perlindungan dan pelayanan publik bagi anak-anak di bawah usia 17 tahun yang belum menikah (Y. A. Hasibuan et al., 2022).

Kartu Identitas Anak (KIA) menjadi instrumen yang penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan pendataan penduduk secara komprehensif (I. S. Siregar et al., 2022). Dengan adanya KIA, diharapkan dapat tercipta sistem pendataan yang lebih akurat dan terintegrasi, sehingga memungkinkan pemerintah untuk membuat kebijakan yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya anak-anak. Selain itu, KIA juga diharapkan dapat membantu dalam mempercepat proses identifikasi dan verifikasi data penduduk, sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien (B. S. Siregar et al., 2023).

Selain aspek pendataan, implementasi KIA juga bertujuan untuk meningkatkan perlindungan terhadap anak-anak. Dalam konteks ini, KIA tidak hanya berfungsi sebagai alat identifikasi, tetapi juga sebagai alat untuk melindungi hak-hak konstitusional anak-anak, seperti hak atas pendidikan, kesehatan, dan perlindungan dari eksploitasi dan perdagangan manusia (Safrina et al., 2010). Dengan memiliki KIA, anak-anak di bawah usia 17 tahun akan memiliki identitas resmi yang diakui secara nasional, sehingga mereka dapat lebih mudah untuk mendapatkan akses terhadap berbagai fasilitas dan program perlindungan yang disediakan oleh pemerintah (Setiawan, 2017).

Salah satu tujuan utama dari implementasi KIA adalah untuk memastikan bahwa anak-anak mendapatkan hak-haknya sesuai dengan yang dijamin oleh konstitusi (Abdillah & MHI Maylissabet, 2020). Di Indonesia, masih banyak anak-anak yang belum memiliki akses yang memadai terhadap hak-hak dasar mereka, seperti hak atas pendidikan dan kesehatan. Dengan memiliki KIA, diharapkan anak-anak akan lebih mudah untuk mengakses layanan-layanan publik yang mereka butuhkan, sehingga dapat membantu meningkatkan kesejahteraan mereka secara keseluruhan.

Dalam konteks pemberdayaan anak-anak, implementasi KIA juga dapat menjadi sarana untuk mencegah berbagai bentuk eksploitasi dan perdagangan manusia yang sering kali menimpa anak-anak (Sinulingga & Hodriani, 2015). Dengan memiliki identitas resmi yang diakui oleh pemerintah, anak-anak akan lebih sulit untuk dieksploitasi oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab, serta akan lebih mudah untuk dilacak dan ditemukan jika mereka menjadi korban perdagangan manusia.

Program KIA menjanjikan menjadi penyelamat bagi anak-anak di bawah usia 17 tahun karena memiliki Kartu Identitas Anak (KIA, seperti halnya orang yang berusia di atas 17 tahun dengan memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) (Septiandika & Kurdianingtiyas, 2022).

KIA juga bermanfaat dalam pengurusan BPJS bagi anak, pembukaan rekening tabungan bagi anak, mendaftar sekolah, dan pengurusan administrasi lainnya bagi kepentingan anak. Berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 58 Tahun 2021 yang pelaksanaannya sangat terikat dengan hak-hak keperdataan anak, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam kegiatan pelayanan publik termasuk Kabupaten Karo.

Selain itu, KIA juga diintegrasikan dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIK) untuk memastikan bahwa data-data yang terkait dengan identitas anak-anak dapat dikelola secara efisien dan terpadu. Integrasi ini memungkinkan pemerintah untuk

mengakses informasi yang diperlukan dengan lebih cepat dan akurat, sehingga memudahkan dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan yang menyangkut anak-anak.

Namun, implementasi KIA juga dihadapkan dengan berbagai tantangan dan hambatan. Salah satu tantangan utama adalah terkait dengan infrastruktur dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan program ini secara efektif. Diperlukan investasi yang cukup besar dalam pembangunan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi petugas yang bertanggung jawab dalam mengelola dan memproses data kependudukan (M. R. Hasibuan et al., 2022).

Selain itu, peran aktif dari berbagai pihak, termasuk masyarakat sipil dan sektor swasta, juga sangat diperlukan dalam mendukung implementasi KIA ini. Masyarakat perlu diberikan pemahaman yang cukup tentang pentingnya memiliki KIA bagi anak-anak mereka, serta tentang prosedur-prosedur yang harus diikuti dalam proses pengajuan dan pengurusan KIA. Di samping itu, perlu juga dilakukan upaya untuk membangun kerja sama antara pemerintah daerah, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta dalam mendukung program ini (Agustina & Pinem, 2022).

Berdasarkan latarbelakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Langkah awal adalah memfokuskan pada penjelasan mengenai kualitas layanan yang diberikan dalam proses pengurusan KIA. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi aktual pelayanan di lapangan, tetapi juga menggali penyebab dari keberhasilan atau kegagalan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Dengan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor ini, diharapkan dapat diambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan fokus pada kualitas pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Penelitian dilakukan langsung di lokasi tersebut untuk memperoleh data yang relevan dan akurat.

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam dan detail. Metode ini memfokuskan pada analisis kualitatif data, yang berarti peneliti lebih memperhatikan makna, persepsi, dan interpretasi subjektif dari informasi yang diperoleh daripada mengukur fenomena secara kuantitatif. Pendekatan ini sering digunakan untuk mengeksplorasi atau menjelaskan suatu masalah atau situasi yang kompleks, serta untuk memahami konteks, proses, dan pengalaman individu atau kelompok (Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi, untuk memastikan keberagaman perspektif dan keakuratan informasi. Proses analisis data dilakukan melalui langkah-langkah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan tujuan untuk memahami secara menyeluruh tentang kualitas pelayanan yang disediakan oleh lembaga terkait. Informan penelitian terdiri dari 10 orang yang meliputi informan utama, informan kunci, dan informan tambahan, yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan terkait dengan proses pengurusan Kartu Identitas Anak. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang kualitas pelayanan tersebut serta faktor-faktor yang memengaruhinya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat. Untuk mencapai tujuan ini, penerapan dimensi-dimensi pelayanan seperti Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati menjadi sangat penting. Dimensi-dimensi ini memiliki indikator-indikator khusus yang menjadi penentu keberhasilan pelayanan (I. S. Siregar et al., 2023).

Dimensi pertama, Bukti Fisik atau *Tangible*, menyoroti aspek-aspek fisik yang dirasakan oleh pelanggan (Minallah et al., 2021). Penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan penggunaan alat bantu adalah indikator utama dalam dimensi ini (Fachrizal et al., 2023). Meskipun pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah memenuhi sebagian besar indikator, masih ada kekurangan seperti penampilan pegawai yang tidak sesuai standar operasional prosedur dan kurangnya fasilitas tempat yang nyaman bagi pemohon. Meskipun demikian, upaya terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas dalam aspek-aspek ini guna memastikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Evaluasi rutin dan perbaikan sistem menjadi bagian penting dalam menghadapi tantangan ini, dengan harapan bahwa kekurangan yang teridentifikasi dapat segera diatasi (Arso et al., 2022). Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dapat terus bergerak menuju standar pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat secara keseluruhan.

Dimensi Keandalan (*Reliability*) memfokuskan pada keandalan dalam memberikan pelayanan, mencakup kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian petugas (de Bovis, 2021). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah sukses menerapkan dimensi keandalan dengan baik. Kecermatan petugas terlihat dalam pemeriksaan berkas pemohon dan ketepatan dalam melayani. Standar pelayanan yang jelas memberikan arahan yang jelas bagi petugas dan pemohon. Kemampuan menggunakan alat bantu ditunjukkan oleh keahlian petugas dalam operasional perangkat kerja. Dalam analisis di lapangan, para petugas terlihat sangat terampil dalam menjalankan tugas mereka. Dengan demikian, keandalan pelayanan telah ditanamkan secara efektif di Dinas tersebut, memberikan keyakinan kepada masyarakat akan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Hal ini mengukuhkan reputasi positif institusi dalam memberikan layanan yang handal dan berkualitas kepada masyarakat Kabupaten Karo.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) menitikberatkan pada kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan. Fokusnya adalah pada respon terhadap pemohon, kecepatan pelayanan, keakuratan, ketelitian, dan waktu pelayanan (Zainal Abidin et al., 2018). Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah berhasil merespons pemohon dengan baik dan memberikan layanan dengan cepat, masih ada kekurangan dalam aspek waktu pelayanan yang perlu diperbaiki. Evaluasi terus menerus diperlukan untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pihak berwenang dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memastikan bahwa semua pelanggan menerima layanan yang responsif, tepat waktu, dan berkualitas tinggi dari Dinas tersebut.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) bertujuan memastikan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator seperti jaminan tepat waktu, biaya, legalitas, dan kepastian biaya menjadi penilaian utama dalam dimensi ini (Ibrahim et al., 2023). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah memberikan jaminan yang memadai, khususnya

dalam memberikan kepastian biaya dan legalitas. Hal ini membantu memastikan bahwa pelanggan merasa yakin dan percaya terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh dinas tersebut. Dengan adanya jaminan yang kuat, diharapkan pelanggan dapat merasa lebih nyaman dan terpenuhi dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

Terakhir, dimensi Empati (Empathy) menekankan pada kepedulian dan penghargaan terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan. Indikator-indikator seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, keramahan, kesopanan, tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pelanggan menjadi fokus dalam dimensi ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah berhasil menerapkan dimensi empati dengan baik, terutama dalam hal mendahulukan kepentingan pemohon dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun.

Secara keseluruhan, meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo telah menerapkan berbagai dimensi pelayanan dengan baik, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan terus melakukan evaluasi dan perbaikan, diharapkan pelayanan publik di kabupaten ini dapat terus meningkat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

a. Faktor Pendukung

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sangat penting dalam memastikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Beberapa aspek menjadi penentu utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di institusi tersebut.

Salah satu aspek kunci adalah Sumber Daya Manusia (SDM) (Haryanti et al., 2023). Petugas yang bekerja di Dinas tersebut memiliki karakteristik perilaku terpuji, keterampilan, kemampuan, dan keahlian yang sesuai dengan bidangnya (M. R. Hasibuan et al., 2022). Mereka tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, tetapi juga menjaga disiplin waktu dan memberikan respon yang baik terhadap masyarakat. Petugas di Dinas tersebut telah menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada setiap pemohon. Mereka juga menghargai setiap individu tanpa membeda-bedakan, mencerminkan sikap inklusif dan profesionalisme yang diharapkan dari seorang pelayan publik.

Selain itu, inovasi juga menjadi faktor pendukung yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan (Nabila Septia Warman et al., 2022). Salah satu contoh inovasi yang dilakukan oleh Dinas tersebut adalah program Si Telu Sada. Program ini memungkinkan setiap anak yang lahir dan memiliki Akta Kelahiran untuk langsung mendapatkan Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA) secara bersamaan. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi mengurus ketiga dokumen tersebut secara terpisah, sehingga mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan. Inovasi seperti ini memperlihatkan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam meningkatkan efisiensi pelayanan bagi masyarakat.

Selanjutnya, standar pelayanan yang jelas menjadi landasan penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang efisien. Dinas tersebut telah menetapkan 14 komponen standar pelayanan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari persyaratan, prosedur, biaya, hingga evaluasi kinerja. Standar ini memberikan pedoman yang jelas bagi petugas dalam memberikan pelayanan, serta memberikan akses informasi yang transparan kepada masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, masyarakat dapat mengetahui dengan pasti apa yang diharapkan dari proses pengurusan dokumen kependudukan dan bagaimana prosesnya berlangsung, sehingga mengurangi ketidakpastian dan kebingungan dalam mengurus dokumen tersebut.

Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut bersama-sama membentuk fondasi yang kuat untuk meningkatkan kualitas layanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Komitmen petugas, inovasi dalam proses pelayanan, dan standar pelayanan yang jelas merupakan aspek-aspek yang saling melengkapi dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Dengan terus menjaga dan meningkatkan faktor-faktor ini, diharapkan pelayanan publik di Dinas tersebut dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif yang lebih besar bagi masyarakat Kabupaten Karo.

a. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain kurangnya sarana dan prasarana, serta kurangnya jumlah petugas yang memadai untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Pertama, kurangnya sarana dan prasarana menjadi salah satu kendala utama dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat atau media untuk membantu proses kegiatan sehingga tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai (Yunadi Asri & Julismin, 2013). Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, terdapat beberapa masalah terkait sarana dan prasarana yang dapat menghambat kualitas pelayanan. Salah satunya adalah kurangnya kursi tunggu bagi masyarakat. Kekurangan ini menyebabkan para pemohon harus berdiri atau menunggu berlama-lama tanpa tempat duduk yang nyaman ketika mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang tidak mendukung juga menjadi masalah serius. Hal ini dapat menghambat proses pengolahan data dan pengurusan dokumen secara efisien. Masalah lainnya adalah terkait mesin cetak Kartu Identitas Anak (KIA). Jika mesin cetak tidak berfungsi dengan baik atau tidak mencetak dengan akurat, hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam pengambilan dokumen oleh masyarakat.

Kedua, kurangnya petugas yang memadai juga menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan di Dinas tersebut. Pelayanan yang maksimal kepada masyarakat membutuhkan aparatur pemerintah yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Namun, dalam jenis layanan Kartu Identitas Anak (KIA), jumlah petugas yang tersedia masih kurang optimal. Terdapat hanya tiga orang petugas yang bertugas untuk menerima berkas pemohon KIA, dan hanya satu orang petugas yang bertugas untuk mencetak KIA. Selain itu, loket layanan KIA juga hanya diisi oleh satu orang petugas saja. Keterbatasan jumlah petugas ini menyebabkan para petugas sering kali merasa terbebani karena harus merangkap pekerjaan. Bahkan, petugas operator yang bertugas mencetak KIA juga sering kali merasa kesulitan karena harus melakukan berbagai tugas seperti mengedit foto, memasukkan data ke dalam sistem SIAK, dan mencetak KIA secara bersamaan. Kondisi ini tidak hanya menghambat efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Untuk mengatasi faktor-faktor penghambat ini, langkah-langkah perbaikan perlu segera diambil. Misalnya, dalam hal kurangnya sarana dan prasarana, pihak terkait perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap kebutuhan infrastruktur yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan yang optimal. Hal ini mungkin termasuk penambahan kursi tunggu, perbaikan atau peningkatan jaringan SIAK, serta pemeliharaan mesin cetak KIA secara berkala. Sementara itu, untuk mengatasi kurangnya petugas yang memadai, pihak terkait perlu mempertimbangkan untuk menambah jumlah petugas yang bertugas dalam layanan KIA, baik untuk menerima berkas maupun untuk mencetak KIA. Selain itu, pihak terkait juga perlu melakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi petugas yang ada agar mereka dapat melakukan tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo pada pelaksanaannya kurang optimal. Menurut 5 dimensi kualitas yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang mengembangkan 5 dimensi dalam mengukur suatu kualitas yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yang berjalan baik adalah dimensi tangible, assurance, dan empathy. Dimensi yang kurang optimal yaitu tangibel dan responsiveness. Tangibel, hal ini disebabkan oleh masih adanya pegawai yang tidak mengikuti aturan pakaian dan ketidaknyamanan tempat yang disebabkan oleh banyaknya para masyarakat yang tidak mendapat kursi diruang tunggu sehingga masyarakat memilih berdiri diruangan pelayanan serta di pintu ruang pelayanan dan membuat ruangan menjadi tidak nyaman. Responsiveness, hal ini disebabkan karena kurangnya pegawai dalam melayani masyarakat serta jaringan yang tidak stabil dan mesin cetak yang terkadang rusak membuat pelayanan menjadi terhambat.

Faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, merupakan suatu bentuk keberhasilan serta tantangan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yaitu terjalannya koordinasi dengan pemerintah desa dan memiliki program pelayanan keliling. Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yaitu Kurangnya sarana, prasarana, dan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, K., & MHI Maylissabet, M. H. I. (2020). *Sejarah Sosial Status Dan Hak Anak Di Luar Nikah* (Vol. 119). Duta Media Publishing.
- Agustina, F., & Pinem, M. (2022). Partisipasi Masyarakat terhadap Kebersihan Lingkungan di Kelurahan Sei Kera Hilir II Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan. *Perspektif*, 11(3), 1011-1021. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.7164>
- Arso, W., Idiyanto, B., & Azharul, F. (2022). Meningkatkan Kualitas Water Pump Engine Type SAA6D170E-5 Dengan Perbaikan Proses Assembly Water Pump Improving the Quality of the Water Pump Engine Type SAA6D170E-5 With the Improvement of the Water Pump Assembly Process. *Jmemme*, 6(01), 56-69. <https://doi.org/10.31289/jmemme.v6i1.6763>
- de Bovis, C. (2021). Relevance of the theory of High Reliability Organizations in Assisted Reproductive Technology. *Gynecologie Obstetrique Fertilité et Senologie*. <https://doi.org/10.1016/j.gofs.2021.06.002>
- Fachrizal, A., Isnaini, I., & Adam, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2993-3008. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1691>
- Haryanti, D., Warjio, W., & Hartono, B. (2023). Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2482-2495. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1649>
- Hasibuan, M. R., Harahap, R. H., & Humaizi, H. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Anggota Badan Permusyawaratan Desa di Desa Mananti Sosa Jae. *Perspektif*, 11(2), 674-691. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6084>
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, 11(2), 394-406. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5680>
- Ibrahim, A., Karisa Anjani Fakhri, Endang Lestari Ruskan, Dedy Kurniawan, & Allsela Meiriza. (2023). Application of the Service Quality Method to Assess the Quality of Administrative Services at universities. *Journal of Informatics and Telecommunication Engineering*, 7(1), 143-154. <https://doi.org/10.31289/jite.v7i1.9636>

- Minallah, F., Lubis, L. A., & Achmad, N. (2021). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri Hijau Medan Utara. *Perspektif*, 10(2), 527–542. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4765>
- Nabila Septia Warman, Syamsir Syamsir, Muhammad Maldini, Over Nurhasanah, Nadya Rahmah Oktariandani, & Iqnur Hafizh Syafikruzi. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 132–148. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.161>
- Safrina, R., Jauhari, I., & Arif. (2010). Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga. *Jurnal Mercatoria*, 3(1), 34–44.
- Septiandika, V., & Kurdianingtyas, A. (2022). Evaluasi Pelaksanaan Program Jam Ekatra Layanan Administrasi (Jelita) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2680–2687. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1151>
- Setiawan, H. H. (2017). Akte Kelahiran Sebagai Hak Identitas Diri Kewarganegaraan Anak. *Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial*, 3(1).
- Sinulingga, F., & Hodriani. (2015). Pemberdayaan Anak Jalanan di Rumah Musik Yayasan Kelompok Kerja Sosial Perkotaan Medan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 3(1), 72–86. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v3i1.913>
- Siregar, B. S., Isnaini, I., & Hartono, B. (2023). Analisis Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3130–3140. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1754>
- Siregar, I. S., Hartono, B., & Harahap, D. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Kotapinang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2496–2505. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1099>
- Siregar, I. S., Lubis, Y., & Hartono, B. (2023). Analisis Pengaruh Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Kesadaran terhadap Kepatuhan wajib Pajak Di Samsat Medan Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2404–2416. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1640>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Yunadi Asri, Y., & Julismin. (2013). Studi Perkembangan Prasarana dan Sarana Transportasi di Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2003-2008. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 1(2), 204–219.
- Zainal Abidin, N. Z., Singaravelloo, K., & Azizan, I. S. (2018). Responsiveness and the Influence to Public Trust: The Study on Local Government Service Delivery. *Journal of Administrative Science*, 15(1), 1–3.