



## **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 Tarigan<sup>1)</sup>, Novita Wulandari<sup>2)</sup> & Beltahmamero Simamora<sup>1)</sup>\***

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Medan Area, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Medan Area, Indonesia

#### **Abstrak**

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

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Kartu Identitas Anak

#### **Abstract**

*This article aims to determine the quality of services for processing Child Identity Cards. The problem focuses on the quality of services for processing children's identity cards at the Karo Regency Population and Civil Registration Service. To approach this problem, a theoretical reference from Zeithaml, Parasuraman, and Berry was used, which developed 5 dimensions in measuring quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data was collected through observation, interviews, documentation, and triangulation and analyzed qualitatively. This study concludes that the child identity card processing service at the Karo Regency Dukcapil Office is quite optimal. The Karo Regency Dukcapil Office has implemented these five dimensions but there are still several indicators that have not been implemented properly, such as appearance and comfort indicators from the tangible dimension which applicants still complain about because employee clothing does not follow the rules and service areas are less comfortable. Furthermore, regarding the timely service indicator from the responsiveness dimension, applicants still complain about the slow service for making Child Identity Cards. Supporting factors for the implementation of services at the Karo Regency Dukcapil Office are good human resources, telu sada innovation, and clear service standards. Factors inhibiting the implementation of services at the Karo Regency Dukcapil Office are the lack of facilities, infrastructure, and officers.*

**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. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(2) 2024: 128-134,

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan mekanisme vital yang memungkinkan negara untuk memenuhi hak dasar dan kebutuhan warga negara dengan menyediakan barang dan jasa esensial. Melalui pelayanan publik yang efektif, negara dapat memastikan bahwa setiap individu mendapatkan akses yang adil terhadap berbagai layanan penting seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan (Apriani et al., 2022; Suryani & Suharyanto, 2016). Proses ini mencakup pengelolaan dan distribusi sumber daya secara efisien untuk mendukung kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup. Dengan pelayanan publik yang baik, negara dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendukung pembangunan sosial serta ekonomi secara berkelanjutan (Hidayat & Nasution, 2013; Saraan et al., 2019; Sinaga et al., 2020; Windy et al., 2023).

Salah satu kebijakan administrasi kependudukan terbaru adalah Kartu Identitas Anak (KIA), yang diatur dalam Peraturan Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016. KIA bertujuan untuk memperbaiki pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik bagi anak-anak di bawah usia 17 tahun yang belum menikah dan belum memiliki hak hukum secara nasional. KIA juga berfungsi sebagai alat penting dalam sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Masyarakat (SIAM), yang mempermudah akses anak-anak ke berbagai fasilitas umum (Septiandika & Kurdianingtiyas, 2022; Wahyuni, 2020, 2020).

Dengan adanya KIA, proses administrasi untuk anak-anak menjadi lebih efisien, termasuk dalam pengurusan BPJS Kesehatan, pendaftaran sekolah, dan pembukaan rekening tabungan. Selain itu, KIA berperan dalam mencegah perdagangan anak dengan memastikan identitas anak terdaftar dan terlindungi. Program ini mendukung hak-hak konstitusional anak dan memberikan perlindungan yang diperlukan, memastikan mereka dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan terjamin.

Program Kartu Identitas Anak (KIA) dirancang untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi anak-anak di bawah usia 17 tahun, mirip dengan cara Kartu Tanda Penduduk (KTP) berfungsi untuk individu yang berusia lebih dari 17 tahun. KIA memungkinkan anak-anak untuk mengakses berbagai layanan dan hak yang sebelumnya hanya tersedia bagi orang dewasa. Ini mencakup pengurusan BPJS Kesehatan, pembukaan rekening tabungan, pendaftaran sekolah, serta penanganan administrasi lainnya yang penting bagi perkembangan dan integrasi mereka dalam masyarakat (Nababan et al., 2022; Purba et al., 2019; Saputra et al., 2022; Sidabutar et al., 2023).

Dengan adanya KIA, proses administrasi terkait kesejahteraan anak menjadi lebih efisien dan terintegrasi, membantu memvalidasi serta melindungi identitas anak. KIA berfungsi sebagai alat penting untuk memastikan bahwa anak-anak dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan terlindungi. Inisiatif ini tidak hanya mempermudah berbagai proses administratif, tetapi juga mendukung kesejahteraan anak dengan memberikan perlindungan yang diperlukan. Secara keseluruhan, KIA berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan publik, memastikan bahwa hak dan kebutuhan anak-anak terpenuhi dalam sistem masyarakat yang lebih terintegrasi dan terstruktur (Siregar et al., 2022; Tarigan et al., 2024)

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. di Kabupaten Karo, program Kartu Identitas Anak (KIA) pertama kali dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Kabanjahe, pelaksanaan serta tanggung jawab program KIA menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Peneliti mengidentifikasi permasalahan terkait pelayanan publik di Disdukcapil diantaranya yaitu kurangnya informasi serta sosialisasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo kepada masyarakat mengenai pentingnya pembuatan KIA, ruangan yang kurang nyaman, dan proses pembuatan produk pelayanan yang kurang sigap.

Berdasarkan tabel 1. jenis pelayanan Disdukcapil tahun 2021, terlihat bahwa capaian tertinggi sebesar 105,34% adalah KTP-el dengan target 296,056, capaian tertinggi sebesar 102,59% adalah Kartu Keluarga dengan target 131,637 dan capaian terendah sebesar 30,52% adalah Kartu Identitas Anak dengan target 113,921. Hal ini menunjukkan bahwa program KIA di Kabupaten Karo belum berjalan optimal dan masih perlu ditingkatkan.

**Tabel 1. Jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Karo Tahun 2021**

No	Jenis Dokumen	Target	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kartu Keluarga	131,637	135,078	102,59
2.	KTP-el	-	-	-
	a. Perekaman	296,054	311,870	105,34
	b. Kepemilikan	296,056	311,632	105,26
3.	KIA	113,921	34,765	30,52
4.	Akta Kelahiran	130,755	128,112	97,98
5.	Akta Perkawinan	183,091	94,522	51,63
6.	Akta Kematian	-	5,395	-
7.	Akta Perceraian	-	681	-

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Penelitian ini terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik (Parasuraman et al., 1988) diantaranya yaitu Bukti Fisik (Tangible) merupakan bukti konkret kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat yang dilayani. Keandalan (Reliability) merupakan hal yang mengacu pada kemampuan unit pelayanan atau pegawai dalam menciptakan pelayanan. Ketanggapan (Responsiviness) adalah kemampuan menanggapi pelayanan secara cepat atau tanggap, disertai dengan cara penyampaian yang jelas dan dapat dipahami. Jaminan (Assurance) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jaminan waktu pelayanan, biaya pelayanan, legalitas pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan. Empati (Empathy) merupakan memberikan perhatian pribadi yang tulus kepada masyarakat.

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, fokus utama diarahkan pada permasalahan yang sedang diteliti, yaitu mengenai bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas kualitas pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Selain itu, tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan sebagai pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual yang dihadapi dalam pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak di instansi terkait.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengeksplorasi bagaimana kualitas pelayanan tersebut dilakukan oleh instansi terkait. Lokasi penelitian terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, di mana data dikumpulkan secara langsung dari sumber-sumber yang relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan empat metode utama: observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara dengan berbagai informan untuk mendapatkan perspektif yang beragam, dokumentasi yang mendukung data empiris, dan triangulasi untuk memastikan validitas data yang dikumpulkan (Sugiyono, 2017). Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu pengumpulan data dari berbagai sumber, reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk yang mudah dipahami, dan penarikan kesimpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 10 orang, terdiri dari informan utama, informan kunci, dan informan tambahan. Para informan ini dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam pelayanan Kartu Identitas Anak dan kemampuan mereka memberikan wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

#### **a. Bukti Fisik (Tangible)**

Dimensi tangible ditentukan oleh beberapa indikator seperti penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah menerapkan dimensi tangible beserta indikatornya. Antara lain indikator kemudahan akses pelanggan, saat memberikan pelayanan terhadap pemohon pegawai memberikan kemudahan berupa menanyakan keperluan pemohon dan memberikan informasi tata cara melakukan pelayanan. Selanjutnya untuk indikator kedisiplinan pegawai, pegawai sudah disiplin dalam melakukan pelayanan dimana para pegawai sudah masuk tepat waktu. Selanjutnya untuk indikator kemudahan akses, pegawai sudah memberikan kemudahan kepada pemohon dengan menanyakan keperluan pemohon. Selanjutnya untuk indikator penggunaan alat bantu, alat bantu dalam pembuatan KIA sudah cukup lengkap. Selanjutnya untuk indikator penampilan pegawai, penampilan pegawai tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sebab masih banyak para pegawai yang tidak mengenakan pakaian batik di hari Kamis. Selanjutnya untuk indikator kenyamanan tempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo belum memiliki fasilitas tempat yang baik, hal ini terlihat dari kurangnya bangku yang disediakan untuk pemohon sehingga para pemohon banyak yang berdiri di ruang pelayanan dan di pintu masuk ruang pelayanan yang menyebabkan sirkulasi ruang pelayanan menjadi kurang nyaman.

#### **b. Keandalan (Reliability)**

Dimensi reliability ditentukan oleh beberapa indikator seperti kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah menerapkan dimensi reliability beserta indikatornya. Antara lain indikator kecermatan pegawai, pegawai loket selalu mengecek berkas terlebih dahulu dan meneliti apakah ada kesalahan berkas pemohon atau tidak. Selanjutnya indikator standar pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah memiliki standar pelayanan yang jelas beserta SOP. Selanjutnya untuk indikator kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu, pegawai sudah mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu pada bidangnya masing-masing, hal ini terlihat ketika peneliti melakukan analisa ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, para pegawai sudah cukup mahir dalam mengoperasikan alat bantu kerja mereka.

#### **c. Ketanggapan (Responsiveness)**

Dimensi Responsiveness ditentukan oleh beberapa indikator seperti petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah menerapkan dimensi responsiveness beserta indikatornya. Antara lain indikator merespon setiap pemohon, para pegawai sudah merespon masyarakat dengan cara menanyakan dengan baik apa keperluan pemohon. Selanjutnya indikator pelayanan dengan cepat, pegawai loket sudah cepat dalam melayani masyarakat dimana dalam kepengurusan berkas KIA disediakan 3 loket. Selanjutnya indikator pelayanan yang tepat, pegawai sudah melakukan pelayanan yang tepat, jika pemohon menginginkan KIA maka produk yang diterima oleh pemohon juga KIA. Untuk indikator pelayanan cermat, pegawai sudah cermat dalam pembuatan produk KIA, pemohon juga tidak ada yang mengeluhkan terkait kesalahan data pada KIA yang diterima. Selanjutnya untuk indikator pelayanan dengan waktu yang tepat belum cukup baik, sebab pegawai terkadang tidak bisa memberikan pelayanan yang tepat, hal ini disebabkan oleh jaringan SIAK yang terganggu serta mesin cetak yang rusak sehingga menghambat pembuatan produk KIA.

#### **d. Jaminan (Assurance)**

Dimensi assurance ditentukan oleh beberapa indikator seperti petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,

petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah menerapkan dimensi assurance beserta indikatornya. Antara lain indikator pegawai memberikan jaminan tepat waktu, para pegawai loket sudah memberikan jaminan tepat waktu berupa kertas sebagai bukti pengambilan. Selanjutnya indikator jaminan biaya, para pegawai sudah memberikan jaminan biaya terhadap pemohon bahwasannya tidak ada dana yang dikeluarkan untuk mengurus suatu layanan. Selanjutnya indikator jaminan legalitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo memberikan cap atau stempel di setiap KIA. Selanjutnya indikator jaminan kepastian biaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo memberikan jaminan kepastian biaya dengan membuat poster didepan kantor bahwasannya dalam mengurus suatu layanan tidak ada biaya yang dikeluarkan, sehingga para pemohon tidak perlu mengkhawatirkan tentang biaya.

#### **e. Empati (Empathy)**

Dimensi assurance ditentukan oleh beberapa indikator seperti mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sudah menerapkan dimensi empathy beserta indikatornya. Antara lain indikator mendahulukan kepentingan pemohon, para pegawai sudah mendahulukan kepentingan pemohon daripada kepentingan pribadi, hal ini dibuktikan pegawai tidak ada yang meninggalkan loketnya. Selanjutnya indikator melayani dengan ramah dan sopan santun, para pegawai sudah memberikan keramahan dan sopan kepada masyarakat, hal ini dilihat dari pegawai yang selalu memberikan senyum kepada pemohon. Selanjutnya indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif, didalam melakukan pelayanan para pegawai tidak ada yang membedakan pemohon, hal ini terlihat bahwasannya disaat ingin mengajukan berkas para pemohon menggunakan sistem nomor antrian, sehingga para pemohon tidak ada yang merasa dibedakan. Selanjutnya dari indikator menghargai setiap pelanggan, para pegawai sudah menghargai para pemohon, hal ini terlihat dari bagaimana para pegawai berbicara dengan baik, tidak mengabaikan, dan menanggapi dengan baik para pemohon.

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

#### **a. Faktor Pendukung**

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, terdapat beberapa faktor pendukung kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Salah satu faktor utama adalah dimensi empati, yang ditunjukkan melalui sumber daya manusia yang kompeten dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, dimensi bukti fisik juga mendukung, terutama dengan adanya inovasi "Si Telu Sada" yang memudahkan pengurusan dokumen secara bersamaan. Terakhir, dimensi jaminan berperan penting, karena adanya standar pelayanan yang jelas membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

#### **b. Sumber Daya manusia yang baik**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo memiliki petugas yang memiliki perilaku terpuji, memiliki keterampilan, kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan bidangnya. Para pegawai sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, disiplin waktu dalam melakukan pelayanan, memberikan akses untuk masyarakat yang kebingungan dalam melakukan pelayanan, cermat dalam melakukan pelayanan, mampu serta ahli dalam menggunakan alat bantu, merespon masyarakat dengan baik, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif dan menghargai setiap masyarakat.

#### **c. Inovasi Si Telu Sada**

Si Telu Sada adalah sebuah program inovatif dalam bahasa Karo yang berarti "Three In One," yang mengintegrasikan pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA) secara bersamaan. Program ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien. Dengan adanya Si Telu Sada, masyarakat tidak perlu lagi mengajukan permohonan terpisah untuk setiap

dokumen, yang pada akhirnya mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi beban administrasi. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen penting.

#### **d. Standar pelayanan yang jelas**

Standar pelayanan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya standar pelayanan yang jelas memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya, dan lain sebagainya dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa merasa kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo memiliki 14 komponen standar pelayanan yang meliputi peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Diantaranya, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sarana prasarana fasilitas termasuk bagi kelompok rentan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan evaluasi kinerja pelaksanaan.

### **B. Faktor Penghambat**

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, faktor penghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo adalah dimensi Bukti Fisik yaitu kurangnya sarana dan prasarana dan dimensi Ketanggapan yaitu kurangnya pegawai.

#### **a. Kurangnya Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

Sarana dan prasarana memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Kekurangan dalam sarana dan prasarana, seperti terbatasnya jumlah kursi tunggu bagi masyarakat, seringkali menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pemohon. Selain itu, kendala pada jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang kurang optimal menghambat efisiensi proses pengurusan dokumen, termasuk Kartu Identitas Anak (KIA). Tidak hanya itu, mesin cetak KIA yang tidak memadai menambah tantangan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas bagi masyarakat di Kabupaten Karo.

#### **b. Kurangnya Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Baik itu kuantitas maupun kualitasnya. Jumlah petugas yang ada di pelayanan umum jenis layanan KIA terdiri dari 3 (tiga) orang yang bertugas untuk menerima berkas dan 1 (satu) orang untuk mencetak KIA. Loker jenis layanan KIA berjumlah 3 dan di isi oleh masing-masing 1 (satu) orang pegawai. Hal ini terkadang masih membuat para petugas merasa keteteran dalam melayani masyarakat, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Petugas operator yang hanya berjumlah satu orang yaitu bertugas untuk mencetak KIA juga terkadang masih ketereran dalam mencetak. Hal ini disebabkan karena petugas harus merangkap pekerjaan yaitu mengedit foto, memasukkan data ke SIAK dan mencetak KIA.

### **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

- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr . R . M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>
- Hidayat, S., & Nasution, I. (2013). Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 1(2), 176–191.
- Nababan, R., Adam, A., & Suharyanto, A. (2022). Quality of Services for Birth Certification at the Department of Population and Civil Registration of North. *SDES-International Journal of Interdisciplinary Research*, 4(3), 632–640.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(January).
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). *Implementation of the Population Administration information system in electronic Resident card management*. 8(2), 77–83.
- Saputra, R. E., Batubara, B. M., & Suharyanto, A. (2022). Peranan Pemerintah Desa Dalam Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Simpang Empat Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah *The Role Of The Village*. 4(2), 157–163. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v4i2.1438>
- Saraan, M. I. K., Suwitri, S., & Yuniningsih, A. P. T. (2019). Analisis Faktor Penghambat Implementasi Alokasi Dana Desa di Desa Perumnas Simalingkar , Pancur Batu , Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(2), 151–157.
- Septiandika, V., & Kurdianingtiyas, 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>
- Sidabutar, M. S. D., Suharyanto, A., & Kurniaty, E. Y. (2023). *The Effectiveness of the Performance of State Administrative and Population Civil Servants at the Bandar Sub-District Office, Simalungun Regency, North Sumatra-Indonesia*.
- Sinaga, B., Eddy, T., & Erwinsyahbana, T. (2020). Penanggulangan Premanisme Di Kota Medan (Studi di Satuan Reskrim Polresta Medan). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 333–341. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.297>
- 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>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 86–99.
- Tarigan, E. R., Wulandari, N., & Simamora, B. (2024). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo*. 6(1), 30–37. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v6i1.3005>
- Wahyuni, L. (2020). Implementation of Public Service Principles at Sabak Auh Sub-district Head Office in Siak Regency. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 10(June), 74–82.
- Windy, D., Manik, A., Suharyanto, A., & Lubis, Y. A. (2023). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Performance Analysis of State Civil Servants in the General Section of the Regional Secretariat o*. 5(1), 46–53.