



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 6811-6827

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Ulfah Maftuchah<sup>1✉</sup>, Dara Aisyah<sup>2</sup>

Prodi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Sumatera Utara

Email : [ulfamaftuha1@gmail.com](mailto:ulfamaftuha1@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini di latar belakang oleh tidak tepatnya waktu penyelesaian dokumen kartu keluarga, tidak adanya kepastian biaya dalam pengurusan kartu keluarga dan kurangnya pegawai yang bertanggungjawab dalam pelayanan kartu keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik sudah cukup mendukung kualitas pelayanan mulai dari sarana prasarana dan fasilitas yang seharusnya ada sudah cukup tersedia. Pada indikator kehandalan masih belum berjalan maksimal dikarenakan tidak ada kepastian waktu dalam penyelesaian dokumen kartu keluarga dan tidak adanya transparansi jumlah biaya yang dikeluarkan. Selanjutnya indikator daya tanggap sudah berjalan baik melalui program percepatan pelayanan. Pada indikator jaminan sudah terealisasi dengan baik melalui kerja sama antara Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang dengan rumah sakit. Terakhir pada indikator empati masih perlu di tingkatkan lagi mengenai sifat dan sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Maka dengan demikian, berbagai kendala yang dijelaskan harus dibenahi untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, berkualitas, berwibawa dan bertanggung jawab

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*

## Abstract

This research is motivated by the inaccurate completion time of family card documents, the lack of certainty of costs in managing family cards and the lack of employees responsible for family card services. This research was conducted at Disdukcapil Deli Serdang Regency and the community as service recipients. This study aims to examine and describe in depth how the quality of population administration services in managing family cards at the Population and Civil Registration Office of Deli Serdang Regency. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. Data collection is done by means of observation, interviews, documentation and literature. The results showed that physical evidence was sufficient to support the quality of service starting from the infrastructure and facilities that should be available. Then the reliability indicator is still not running optimally because there is no certainty of time in completing family card documents and there is no transparency in the amount of costs incurred. Furthermore, the responsiveness indicator has been running well through the service acceleration program. The guarantee indicator has been well realized through cooperation between Disdukcapil Deli Serdang Regency and the hospital. Finally, the empathy indicator still needs to be improved regarding the nature and attitude of employees in providing services to the community as service recipients. Thus, the various obstacles described must be addressed to realize good, quality, authoritative and responsible governance.

Keyword: *Quality of Service, Family Card, Population and Civil Registry Office*

## PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat (Kurniawan, 2005:29). Berbicara tentang pemerintahan yang memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat adalah berbicara tentang pemerintah yang menepati janji dan memenuhi komitmen sebagai pelayanan rakyat (Napitupulu, 2007:46). Penyelenggaraan pelayanan pemerintah harus dipusatkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Aparat pemerintah sangatlah bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat (Hayat, 2015: 74). Oleh karena itu sebagai unsur aparatur pemerintah juga perlu membangun kepercayaan masyarakat sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik (Serdayanti, 2003).

Pelayanan publik dapat di definisikan sebagai bentuk pemberian layanan keperluan orang banyak atau masyarakat umum yang memiliki kepentingan pada organisasi pemerintah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Mahsyar, 2011). Salah satu dari penyelenggaraan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan diantaranya yaitu

pengurusan Kartu Keluarga (Robiati, 2017).

Proses pendataan pada setiap orang/individu baik sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan akurat karena data tentang seseorang begitu penting (Hayat dalam Robiati, 2017). Proses pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Pengurusan kartu keluarga (KK) sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga (KK) sebagai data kependudukan. kepemilikan kartu keluarga dapat diurus mempergunakan proses birokrasi yang telah ditetapkan pemerintah (Hidayah, 2020).

Adapun permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik dan sering kali dicirikan oleh adanya inefisiensi yang sangat tinggi, melalui prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai (Wahyuni, 2008). Hal-hal yang sangat penting seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan, para petugas pemberi pelayanan harus mempublikasikan maupun menjelaskan kembali, atau mengecek kembali ketika berinteraksi dengan pengguna layanan, petugas pemberi pelayanan harus memberikan informasi kepada masyarakat tanpa mempersulit proses dan prosedur, dilaksanakan secara cepat dalam pelayanan, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) merilis peringkat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berdasarkan performa pelayanan di tiap provinsi. Berdasarkan survey Kemendagri, kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi yang menempati peringkat buruk per tanggal 31 Maret 2022.

Deli Serdang merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sumatera Utara yang termasuk wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Sumatera Utara berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada tahun 2022 dengan berjumlah 1.931.441 jiwa. Sesuai visi dan misi pemerintah Kabupaten Deli Serdang bahwa Kabupaten Deli Serdang harus meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintah untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan bersih berwibawa dan bertanggung jawab melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dengan melakukan pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan SOP pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang adalah instansi yang berwenang dan bertanggung jawab

melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan pada Kabupaten Deli Serdang. Akan tetapi, pelayanan administrasi kependudukan khususnya kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang dinilai lamban dan banyak mendapat keluhan masyarakat.

Mewujudkan pelayanan sebuah organisasi yang baik agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan merupakan salah satu tujuan penerapan good governance dalam penyediaan pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Apabila tujuan tersebut berhasil diwujudkan, maka akan memperoleh manfaat dan image positif (Arini, 2021). Sebaliknya, jika tujuan tersebut tidak berhasil maka pelayanan yang didapatkan tidak efektif, efisien dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Namun pada kenyataannya, tujuan yang diharapkan juga masih belum terealisasi secara maksimal. Berdasarkan pra penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Masalah yang ditemui yaitu ketidak tepatan waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil Deli Serdang. Menurut peraturan daerah kabupaten Deli Serdang Nomor 7 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan waktu penyelesaian pelayanan masing-masing jenis akta catatan sipil dan pendaftaran penduduk yaitu KK atau KTP paling lambat 7 (tujuh) hari kerja. Namun setelah 7 hari kerja Kartu Keluarga tersebut belum juga selesai.

Berdasarkan website TribunMedan didapati keluhan masyarakat bahwa dalam mengurus berkas kartu keluarga harus berkali-kali datang ke dinas tersebut sehingga memakan waktu cukup lama untuk masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari dinas tersebut. Kemudian tidak adanya kepastian waktu dalam pengambilan berkas yang telah diurus sehingga masyarakat harus menunggu lama sampai berjam-jam dan bahkan berkas tersebut belum juga selesai sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan. Keluhan lainnya juga dirasakan oleh masyarakat yang berasal dari Helvetia yang akan mengurus di Disdukcapil Deli Serdang dimana masyarakat tersebut mengurus kartu keluarga juga mengatakan sangat lambat dengan alasan jaringan, sistem atau barcode yang bermasalah padahal banyak masyarakat yang menunggu dari pagi hingga siang namun tidak ada kejelasan dari pegawai dinas tersebut. Selain itu masih adanya pemberian informasi pelayanan yang tidak jelas seperti ada masyarakat yang mau mengurus KK harus dialihkan terlebih dahulu ke kecamatan padahal masyarakat tersebut sudah datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, kemudian masyarakat banyak

mengeluhkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat tidak ramah dan gampang tersulut emosi jika ada masyarakat yang ingin bertanya serta kurangnya pegawai yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan seperti tidak tepat waktu saat datang ke kantor baik saat masuk pagi ataupun setelah waktu istirahat.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan instansi pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melihat kebutuhan, harapan, serta aspirasi dari masyarakat masih kurang dan belum optimal. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami dan mengatasi segala bentuk masalah keluhan dari masyarakat agar pelayanan kartu keluarga dapat mencapai tujuannya serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam upaya untuk menciptakan administrasi kependudukan yang tertib bagi masyarakat Kabupaten Deli Serdang.

Ada beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi ilmiah yang relevan dengan objek permasalahan terkait pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). Adapun penelitian yang dilakukan oleh Robiati Citra (2017), Melalui penelitian ini dapat dilihat bahwa kendala yang ditemui adalah kurangnya perhatian pegawai, dimana pegawai kurang memberikan perhatiannya kepada masyarakat, seperti tidak adanya sosialisasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tentang pentingnya Kartu Keluarga, sehingga mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak memiliki Kartu Keluarga. Penelitian oleh Aplonia Pala (2022) Hasil penelitian ditemukan bahwa pembuatan kartu keluarga di Disdukcapil tersebut tidak ditemukan bagan alir maupun pengumuman mengenai beberapa persyaratan serta peraturan yang menetapkan biaya pelayanan sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai peraturan tersebut dikarenakan aparatur tidak pernah memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian oleh Gustina (2020), Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan hasil bahwa pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai seperti keterbatasan ruang pelayanan ruang pelayanan yang masih banyak. Masih lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugasnya masih kurang baik. Pegawai masih ada yang datang tidak tepat waktu. Penelitian oleh Modest Dahlan (2019), diketahui bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun masih belum berkualitas karena prosedur pelayanan masih cukup panjang dan rumit, waktu pengurusan yang cukup lama, biaya yang dikeluarkan masyarakat cukup mahal, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai, sehingga Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil harus lebih berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan terutama penyediaan fasilitas terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi Akta Kelahiran.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah fokus dari penelitian ini kepada masalah kualitas Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang melalui pelayanan administrasi kependudukan pembuatan kartu keluarga, untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada penelitian ini menggunakan lima dimensi dari Zeithaml & Berry (dalam Hardiyansyah 2011) yakni : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Sugiyono 2021: 18), metode penelitian kualitatif adalah teknik penelitian berdasarkan filsafat post-positivis, digunakan untuk mengkaji kondisi objek ilmiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan instrumen triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Deli Serdang sebagai pelaksana pelayanan administrasi kependudukan sebagai peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dalam pengurusan kartu keluarga. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dibagi menjadi teknik pengumpulan data primer, yaitu dengan observasi, dan wawancara, dan teknik pengumpulan data sekunder dengan cara studi dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data terdapat beberapa langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Haberman dalam Sugiyono, 2021). Penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan dengan menggunakan teknik triangulasi agar data yang di hasilkan merupakan data yang valid untuk penelitian. Adapun triangulasi yang digunakan meliputi triangulasi data, dan triangulasi teknik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra, 2005). Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan,

pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Parasuraman dalam Sinollah, 2019). Pelayanan administrasi kependudukan pembuatan kartu keluarga menjadi salah satu contoh bagian dari pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki tujuan agar masyarakat dapat memiliki data kependudukannya secara legal dan tercatat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil, salah satunya KK.

Namun masih banyak permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sendiri. Hal yang dirasakan oleh masyarakat yaitu seperti tidak adanya kepastian waktu yang diberikan oleh disdukcapil dalam penyelesaian pembuatan kartu keluarga sehingga masyarakat harus berulang kali datang ke dinas tersebut, terdapat pegawai yang tidak bertanggung jawab dimana masih kurang teliti dalam menginput data dari masyarakat, tidak ada kepastian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan kartu keluarga serta masih didapati adanya calo dan pungutan liar (pungli). Maka dari itu banyak masyarakat yang mengeluhkan permasalahan tersebut dan mengharapkan kualitas pelayanan kartu keluarga ini lebih di tingkatkan oleh instansi penanggung jawab yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

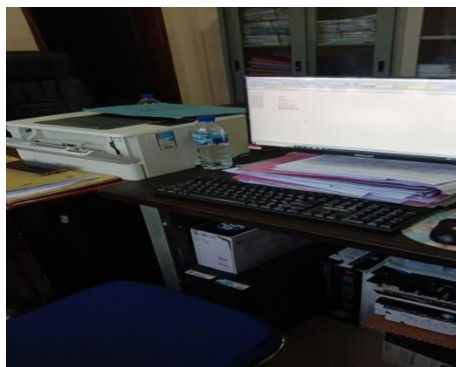
Penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Dalam penelitian ini meninjau bagaimana kualitas pelayanan dari Dinas dalam pengurusan kartu keluarga terhadap keluhan yang mereka rasakan saat melakukan proses pelayanan pembuatan kartu keluarga. Maka dari itu dilakukan wawancara terhadap narasumber yang menguasai informasi yang dibutuhkan guna melengkapi informasi dan data-data penelitian yang valid. Secara teoritis untuk menggali dan mendapatkan informasi lebih dalam lagi, peneliti menggunakan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) yang menjabarkan kualitas pelayanan publik kedalam beberapa indikator, yang diantaranya sebagai berikut : (1) Bukti fisik, (2) Keandalan, (3) Daya tanggap, (4) Jaminan dan (5) Empati

Hasil wawancara dengan para informan didapati hasil informasi dari indikator kualitas pelayanan yang digunakan dari beberapa informan baik informan internal (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dan informan eksternal yaitu masyarakat, bertujuan untuk melihat pandangan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diberikan dan sebagai masyarakat yang merasakan manfaat kartu keluarga yang dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya dan untuk mengelola berbagai

masalah terkait kependudukan. Informasi yang dibutuhkan dari masyarakat berkaitan tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan kartu keluarga di Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang. Maka dalam melihat Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang dapat ditinjau dari wawancara secara mendalam. Melalui wawancara mendalam dengan berbagai informan yang mana telah disiapkan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan selama penelitian. Sebagaimana dideskripsikan sebagai berikut.

#### 1. Bukti Fisik

Bukti fisik dari jasa yang digunakan dalam memberikan pelayanan misalnya seperti fasilitas, peralatan yang digunakan serta produk atau *output* yang dikeluarkan oleh penyedia pelayanan (Parasuraman dalam Hamzah 2019). Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan wujud fisik yang digunakan seperti, fasilitas atau material yang digunakan dalam memberikan dan melakukan pelayanan kepada pelanggan atau penerima pelayanan. Kategori yang pertama yaitu peralatan yang modern, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang tentang peralatan yang terdapat di Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah menggunakan peralatan yang berbasis elektronik atau berbasis modern, misalnya pengarsipan, pelayanan di loket yang sudah berbasis elektronik salah satunya nomor antrian digital dan ruang tunggu yang sudah dilengkapi televisi untuk masyarakat. Kemudian fasilitas gedung yang bersih dan rapi, parkir yang aman dilengkapi CCTV, jalur khusus disabilitas, tempat khusus untuk ibu menyusui, tempat bermain anak, kantin serta toilet khusus untuk disabilitas dan untuk umum.



Gambar 1. Peralatan yang Terdapat di Loket Pelayanan

Sumber : Peneliti, 2023

Peralatan-peralatan yang digunakan diantaranya yaitu (1) bagian loket pendaftaran penduduk, terdapat 5 buah komputer, 4 buah printer dan scan serta 2 buah televisi. (2) bagian operator, terdapat 3 buah komputer dan 2 buah printer dan scan. (3) bagian loket

pencatatan sipil terdapat 5 komputer, 3 printer dan scan. (4) di tata usaha terdapat 5 laptop, 4 printer dan scan. Selanjutnya dalam upaya percepatan pelayanan, pegawai juga dilengkapi dan diberikan transportasi dinas, seperti mobil dan kendaraan bermotor yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sebanyak 6 unit mobil dan 5 unit kendaraan bermotor dalam keadaan kondisi baik dan berfungsi.

Kategori yang kedua yaitu fasilitas yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, bahwa fasilitas-fasilitas yang tersedia sudah mendukung dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, seperti ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat dan pegawai dalam proses pelayanan. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan televisi, kemudian lahan parkir yang terdapat di samping kantor, serta toilet yang terdapat di samping kantor Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang, ruangan prioritas untuk ibu yang menyusui, tempat bermain anak, dan ruang pengaduan.

Akan tetapi terdapat fasilitas yang masih perlu adanya perluasan yaitu ruang tunggu dan juga perluasan parkir serta yang paling dibutuhkan yaitu musholla dalam kantor Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang, apalagi jika sudah siang hari masyarakat semakin ramai datang untuk mengurus kepentingan mereka sehingga ada sebagian masyarakat yang berdiri karena tidak mendapatkan tempat duduk dan juga harus bergantian dengan masyarakat yang masih mengurus di dalam ruangan.



Gambar 2. Ruang Tamu Disdukcapil Kabupaten Serdang

Sumber : Peneliti, 2023

Kategori ketiga yaitu penampilan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, diketahui bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat regulasi atau peraturan mengenai pakaian ataupun penampilan dari pegawai yaitu: pada hari senin selasa menggunakan PDH, hari rabu menggunakan pakaian putih hitam, di hari kamis menggunakan batik dan di hari jum'at menggunakan pakaian batik bebas. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti juga melihat bahwa ketaatan setiap

pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang akan peraturan mengenai penampilan dan pakaian sudah sangat bagus dan baik.

## 2. Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atau penerima pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan tepat serta terpercaya (Tjiptono, 2014). Kategori yang pertama dari kehandalan yaitu kemampuan dan keahlian yang dimiliki dalam menggunakan serta memberikan pelayanan. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang mengenai kemampuan dan keahlian yang harus dimiliki oleh pegawai-pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, misalnya pegawai di loket harus memiliki kemampuan berbicara yang baik dan bagus serta keahlian dalam menggunakan komputer kemudian memahami sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) dan mengetahui dasar-dasar peraturan administrasi kependudukan.

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat, masyarakat mengatakan bahwa pegawai-pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah sangat mampu dan mahir dalam menggunakan peralatan yang digunakan.

Kategori kedua yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan Pegawai Locket Pelayanan, beliau mengatakan bahwa dalam pengurusan kartu keluarga yang terdapat di peraturan pemerintah, waktu pengurusan kartu keluarga yaitu 2 hari sampai 5 hari kerja, akan tetapi untuk keterlambatan waktu masih sering terjadi dalam proses pelayanan, hal itu terjadi karena beberapa hal seperti berkas-berkas masyarakat yang kurang, ataupun masalah pada jaringan server.

Kemudian untuk kategori yang terakhir dari kehandalan yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang ditetapkan, salah satunya dari pelayanan yang dijanjikan atau yang ditetapkan ialah tentang biaya pembuatan kartu keluarga. Dari wawancara peneliti dengan Pegawai Locket Pelayanan mengatakan bahwa dalam melakukan pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang keseluruhannya gratis tidak dipungut biaya apapun. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Deli Serdang, pada pasal 34

yang berbunyi bahwa Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya.

### 3. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dengan cepat dan tepat, serta tanggap terhadap masalah atau kebutuhan pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Kategori pertama yaitu kesiapan dalam memberikan pelayanan, seperti kehadiran dan jam masuk kerja pegawai dan selama pegawai sedang menjalankan pekerjaannya. Dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan diketahui bahwa ada regulasi untuk pegawai diwajibkan hadir paling lambat pukul 08.00 pagi setiap hari Senin sampai Kamis, sementara untuk hari Jumat diwajibkan datang paling lambat pukul 07.30 WIB karena pada hari Jumat ada penambahan waktu istirahat untuk ibadah shalat jumat umat muslim. Kemudian untuk pengawasan sudah menggunakan aplikasi dalam mengisi kehadiran pegawai dengan cara melakukan pengisian daftar hadir dan berfoto di depan kantor setiap harinya, untuk diupload ke aplikasi. Aplikasi tersebut sudah didukung dengan GPS yang digunakan perangkat oleh pegawai. Namun berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 27 November 2023, 28 November 2023 dan 29 November 2023, di Disducapil Kabupaten Deli Serdang, peneliti masih mendapati masih banyak pegawai yang belum taat pada peraturan waktu kerja di kantor karena masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor dan ada juga beberapa pegawai yang pulang terlebih dahulu sebelum jam kerja selesai.

Kategori kedua ialah kesigapan dalam memberikan pelayanan, baik berupa upaya cepat tanggap, ataupun percepatan pelayanan. Berdasarkan wawancara diketahui bahwa dalam upaya percepatan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan khususnya kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang saat ini yaitu seperti program pelayanan keliling dari rumah ke rumah, tempat publik, sekolah, kelurahan/desa, lembaga pemasyarakatan, dan panti yang diluncurkan sejak tahun 2021. Program ini bertujuan supaya masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang untuk melakukan proses pengurusan kartu keluarga.



Gambar 3. Program Pelayanan Keliling oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Sumber : Instagram Disdukcapil Deli Serdang, 2023

Kemudian ada juga upaya percepatan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu melalui aplikasi Salak Deli atau Sarana Layanan Administrasi Kependudukan Deli Serdang, di mana dengan menggunakan aplikasi Salak Deli masyarakat tidak perlu lagi datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan karena masyarakat bisa mengakses aplikasi Salak Deli di manapun dan kapanpun. Kemudian melalui aplikasi Salak Deli ini kita juga mengetahui tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang serta persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan dokumen. Jenis-jenis pelayanan pada aplikasi Salak Deli, seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, kartu keluarga, surat pindah antar kabupaten/kota, antar provinsi, dan Nomor Induk Kependudukan alias NIK.



Gambar 4. Aplikasi Salak Deli

Sumber : Observasi Peneliti, 2023

Meskipun dengan adanya aplikasi tersebut yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan kartu keluarga, akan tetapi dari observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara kepada masyarakat diketahui bahwa

masih ada masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut, sehingga program percepatan tersebut kurang maksimal terhadap pelayanan pengurusan kartu keluarga di tambah lagi dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang tentang aplikasi dan percepatan tersebut tidak ada. Begitupun masyarakat yang sudah mengetahui adanya aplikasi tersebut lebih memilih untuk mengurus langsung kartu keluarga ke dinas, karena masih kurang mengerti menggunakan aplikasi tersebut.

Kemudian kategori terakhir ialah kesediaan dalam membantu penerima pelayanan. Pemberi pelayanan harus mampu dan bersedia memberikan bantuan kepada penerima pelayanan. Salah satu contohnya yaitu membantu masyarakat mendapatkan informasi mengenai pengurusan kartu keluarga, karena masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui sepenuhnya tentang pengurusan kartu keluarga sehingga berdampak terhadap niat masyarakat dalam mengurus kartu keluarga menurun dan bahkan membuat kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan kartu keluarga.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, mendapatkan bahwa ketersediaan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan bantuan kepada masyarakat berupa informasi pelayanan masih minim. Dimana pegawai memiliki sikap yang sedikit cuek dan lebih memilih fokus mengerjakan pekerjaan mereka, pada saat masyarakat bertanya kepada pegawai, ada pegawai yang menjawab dengan nada yang kurang ramah.

#### 4. Jaminan

Jaminan merupakan kepastian serta legalitas dari layanan yang diberikan dalam upaya untuk meningkatkan rasa kepercayaan dan rasa aman dari pemberi pelayanan ataupun penerima pelayanan tersebut (Tjiptono, 2014:282). Kategori yang pertama yaitu mampu membuat pegawai dan masyarakat merasa aman dalam melakukan pelayanan. Dari wawancara diketahui bahwa dalam memberikan keamanan dan kenyamanan selama proses pengurusan kartu keluarga, di bantu dengan adanya *security*, CCTV, ruang tunggu yang disediakan beberapa fasilitas yang mendukung sehingga mampu membuat masyarakat maupun pegawai merasa nyaman dan aman dalam proses pelayanan pengurusan kartu keluarga. Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan dari masyarakat yang sedang dan sudah melakukan pengurusan kartu keluarga.

Kategori terakhir yaitu kemampuan pegawai dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Banyaknya penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh oknum-

oknum yang ada di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuat persepsi masyarakat atau publik terhadap dinas kependudukan dan pencatatan sipil menjadi negatif, dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berusaha meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat/publik akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam upaya meningkatkan kembali persepsi masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan, melakukan kerja sama dengan pihak rumah sakit dan puskesmas tertentu yaitu seperti jika ada masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Deli Serdang yang melahirkan akan dibantu dalam pengurusan kartu keluarga yaitu penambahan anggota baru dan juga di berikan kartu identitas anak pada rumah sakit tertentu yang telah melakukan kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yaitu salah satunya rumah sakit umum daerah dan rumah sakit swasta seperti rumah sakit grand medistra dan beberapa puskesmas baik swasta ataupun negeri, sehingga lebih memudahkan masyarakat agar tidak perlu datang ke dinas dalam mengurus kartu keluarga.

## 5. Empati

Empati yaitu memberikan pelayanan yang memiliki nilai kepedulian, komunikasi yang baik dan perhatian kepada penerima pelayanan (Tjiptono, 2014:282). Beberapa kategori yang terdapat dalam empati yaitu memberikan sikap yang sopan dan ramah kepada penerima layanan, tidak membeda-bedakan pelayanan, serta memberikan pelayanan dengan perhatian penuh kepada penerima layanan yang diberikan.

Kategori yang pertama yaitu memberikan sikap yang sopan dan ramah kepada masyarakat. Para pegawai yang berada di loket pelayanan diharuskan untuk memberikan sikap yang ramah dan sopan kepada semua kalangan masyarakat serta dituntut juga untuk melakukan dan mengikuti program pemerintah daerah yaitu 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). Petugas maupun pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sebagian besar sudah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, namun masih ditemui beberapa petugas yang kurang dalam memberikan pelayanan karena petugas memiliki karakter yang berbeda misalnya nada bicara dan raut wajah yang sedikit judes. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh masyarakat kepada peneliti ketika diwawancarai.

Selanjutnya kategori yang kedua ialah tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Tindakan nepotisme maupun diskriminatif dalam memberikan pelayanan

masih di temui di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Menurut wawancara tindakan nepotisme di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang tidak selamanya berdampak buruk bagi pelayanan, karena bisa juga dikatakan sebagai alat tameng dalam penyelesaian ketika terjadi permasalahan dengan masyarakat, serta bisa juga sebagai alat percepatan pelayanan yang diberikan.

Kategori yang terakhir dalam variabel empati ini ialah memberikan perhatian penuh dalam melayani, dimana yang dimaksud dengan memberikan perhatian penuh ialah pada saat melayani masyarakat atau memberikan pelayanan, petugas memberikan perhatiannya kepada masyarakat yang sedang dilayani, artinya tidak sedang mengerjakan pekerjaan yang lain pada saat bekerja atau melakukan hal-hal yang lain. Dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang mendapati bahwa terdapat beberapa pegawai yang sedang tertawa-tawa dan berbincang-bincang saat sedang melakukan pekerjaan mereka di ruangan, terutama yang berada di loket pelayanan mereka ketika saat melayani masyarakat, mereka sering mengobrol satu sama lain dan tertawa bersama dengan pegawai lainnya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang secara keseluruhan sudah cukup baik. Seperti pada bukti fisik, sudah cukup mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang karena dari sarana dan prasarana yang tersedia dan seharusnya ada sudah tersedia. Namun masih ada beberapa fasilitas yang perlu adanya perluasan yaitu ruang tunggu dan juga perluasan parkir serta juga yang paling dibutuhkan yaitu musholla. Kemudian penampilan para pegawai kantor sudah sangat bagus dan menarik, dan didukung dengan tingkat kepatuhan dari para pegawai akan peraturan yang ada tentang penampilan yang sudah sangat taat dan antusias. Pada Kategori keahlian dan kemampuan para pegawai dalam menggunakan dan mengoperasikan peralatan yang digunakan sudah sangat baik dan bagus serta mahir. Namun kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau ditetapkan belum berjalan dengan maksimal dan masih jauh dari harapan yang diinginkan oleh masyarakat, karena masih lewat bahkan memerlukan waktu yang lama dan jauh beda dengan yang diaturkan dalam peraturan dalam melakukan pengurusan kartu keluarga.

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

#### DAFTAR PUSTAKA

- Citra, Robiati. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Pontianak. *Governance, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6 (1)
- Gustina, Z. R., & Heriyanto, M. (2020). Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 66-76.
- Hayat. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28-34.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mahsyar, A. (2011). Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. 1(2): 82.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. M. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 92-112.
- Pasolong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alfabetta. Bandung
- Prima, N. N., Rochim, A. I., & Widiyanto, M. K. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Sampang Provinsi Jawa Timur. PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469), 3(04), 279-289.

Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9).

Rohman, dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Avveroes Press

Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2006). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar

Sampeliling, A. (2015). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kedisiplinan Kerja Pegawai Bagian Umum Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *KINERJA*, 12(1).

Siagian, Sondang P. (2002). Teori dan Prinsip-Prinsip Perencanaan Strategis. Jakarta: Bumi Akasara

Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Registratie*, 4(2), 99-113.

Sinambela,Lijan Poltak. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: Grassindo.

Wibowo. (2017). Perilaku dalam Organisasi. Depok: PT RajaGrafindo Persada  
Regulasi

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan  
Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan